



# **UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**ESCUELA DE POST-GRADO**

## **Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014**

### **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública

### **AUTOR**

**Vanessa Pamela Zelada Rosales**

LIMA – PERÚ  
2015

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL  
ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD  
CONDE DE LA VEGA BAJA  
2014**

A Dios y la Virgen Santísima que nunca me abandonan, por brindarme la fortaleza y guiarme en las circunstancias adversas de mi vida y permitirme cumplir mis objetivos.

A mi Madre amada por su amor y entrega incondicional, por ser mi ejemplo de lucha constante nunca te olvidare.

A mi Padre por enseñarme que aun al final del camino se puede cambiar y que el perdón es el mejor regalo para nuestra alma.

A mi Saúl con amor, por su amor, paciencia, compañía, preocupación constante y aliento permanente; gracias por ser parte de mi vida.

A la Lic. Juana Elena Durand Barreto, por su valiosa asesoría experiencia, perseverancia, orientación constante e incentivo permanente en la culminación del presente trabajo de investigación.

A la Lic. Maribel Gil Conde por su colaboración y valiosa orientación en la realización del presente trabajo de investigación.

A la institución y al personal del C.S. Conde de la Vega por brindarme las facilidades para la culminación del presente trabajo de investigación.

A mis Jefas y compañeros de trabajo por su apoyo constante, por el aliento continuo y por su amistad.

## INDICE

	<b>Pág.</b>
Índice de Gráficos	vi
Resumen	vii
Presentación	1
 CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Situación Problemática	3
1.2. Formulación del Problema	5
1.3. Justificación	5
1.4. Objetivos	6
1.4.1. Objetivo General	6
1.4.2. Objetivos Específicos	6
1.5. Propósito	7
 CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de estudio	8
2.2. Base teórica	13
2.3. Definición Operacional de Términos	30
 CAPITULO III. METODOLOGIA	
3.1. Tipo y Diseño de la investigación	32
3.2. Lugar de Estudio	32
3.3. Población de estudio	33
3.4. Unidad de análisis	33
3.5. Criterios de selección	33
3.5.1. Criterios de inclusión	33
3.5.2. Criterios de exclusión	33
3.6. Técnica e Instrumento de recolección de datos	33
3.7. Procedimiento de análisis e interpretación de la información	34
3.8. Consideraciones éticas	35
 CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. Resultados	36
4.2. Discusión	43
 CAPITULO V. CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones	56
5.2. Limitaciones	58
5.3. Recomendaciones	58
 REFERENCIAS BILIOGRAFICAS	60
BIBLIOGRAFIA	67
ANEXOS	

## INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO N°		Pág.
1	Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja. Lima – Perú. 2014.	37
2	Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en la dimensión condiciones físicas y/o materiales en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja. Lima – Perú. 2014.	38
3	Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos en el Centro de Salud Conde de la vega baja Lima – Perú. 2014.	39
4	Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en la dimensión políticas administrativas en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja Lima – Perú. 2014.	40
5	Nivel de Satisfacción Laboral del Personal Asistencial en la Dimensión Relaciones Interpersonales en el Centro de Salud Conde de la Vega baja Lima – Perú. 2014.	41
6	Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en la dimensión realización personal en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja. Lima – Perú. 2014.	42
7	Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en la dimensión desempeño de tareas en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja. Lima – Perú. 2014.	43
8	Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en la dimensión relación con la autoridad en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja. Lima – Perú. 2014.	44

## RESUMEN

**AUTOR:** VANESSA PAMELA ZELADA ROSALES

**ASESOR:** JUANA ELENA DURAND BARRETO

Objetivos. Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, e identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones. **Material y Método.** El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 28. La técnica que fue la encuesta y el instrumento un cuestionario y una escala de Lickert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, aplicado previo consentimiento informado. **Resultados.** 100% (28), 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto. **Conclusiones.** El mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

**PALABRAS CLAVES.** Satisfacción laboral, satisfacción en el trabajo, personal asistencial.

## SUMMARY

**AUTHOR: PAMELA ZELADA VANESSA ROSALES**

**ADVISORY: JUANA ELENA DURAND BARRETO**

**Objectives.** Determine the level of job satisfaction of the nursing staff in the Centre of health count of Vega Baja 2014, and identify the level of job satisfaction according to dimensions. **Material and Method.** The study was of application level, quantitative, descriptive, transversal cutting method. The population was formed by 28. The technique that was the survey and the instrument a questionnaire and a scale of job satisfaction modified Licker validated by the Ministry of health in 2002, applied prior informed consent. **Results.** 100% (28), 68% (19) have low satisfaction and 32% (9) high. In relation to physical and material conditions 61% (39) high and 39% (11) low; employment benefits and / or remunerative 50% (14) high and 50% (14) low, the high administrative policies 61% (17) and 39% (11) low personal accomplishment 64% (18) low and 36% (10) high, interpersonal relations 54% (15) high and 46% (13) low, relationships with authority 61% (17) low and 39% (11) high task performance 57% (16 low and 43% (12) high. **Conclusions.** The highest percentage of caregivers has a low level of satisfaction, based on the staff does not have sufficient opportunity to receive training, the institution does not provide sufficient tools to do well in the workplace to the worker, the heads do not recognize a job well done, do not take into account workers for decision-making.

**KEYWORDS.** Job satisfaction, job satisfaction, caring staff.



## **PRESENTACION**

Los miembros del personal de una organización pueden considerarse “clientes internos” porque reciben productos y servicios esenciales para su labor por parte de sus compañeros. El conocimiento y la comprensión del nivel de la satisfacción del usuario o cliente interno constituyen un factor fundamental en la gestión y desarrollo de las empresas e instituciones. (1)

Las organizaciones actuales están inmersas en cambios tecnológicos, sociales y económicos y nadie duda, que del proceso de adaptación obtendremos las metas y logros propuestos, para lo cual es esencial disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización, ello aumentara claramente su rendimiento y la calidad del servicio que prestan. (2)

La satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto, así como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser. (3)

El presente estudio “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja - 2014”, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014. Con el propósito de proporcionar información actualizada a las autoridades y personal asistencial a fin de que se preserve el capital humano de la organización de salud en la satisfacción de las necesidades de salud de las personas y formule un plan de mejora de las condiciones laborales acorde a las necesidades reales o sentidas que influyen en el

desempeño laboral mediante estrategias que contribuyan a lograr la satisfacción laboral en el desempeño de sus funciones, que se refleje en la productividad, calidad de atención participación en cursos de capacitación y el ambiente de trabajo.

El estudio consta de Capítulo I. Introducción, que contiene la situación problemática, formulación del problema, justificación, objetivos y propósito. Capítulo II. Marco Teórico, que incluye los antecedentes del estudio, base teórica y definición operacional de términos. Capítulo III. Metodología, que expone el tipo y diseño de la investigación, lugar de estudio, población de estudio, unidad de análisis, criterios de selección, técnica e instrumento de recolección de datos, procedimiento de análisis e interpretación de la información y consideraciones éticas. Capítulo IV. Resultados y Discusión. Capítulo V. Conclusiones, limitaciones y recomendaciones. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCION**

#### **1.1. SITUACION PROBLEMÁTICA**

En el campo de la salud la satisfacción en el puesto de trabajo es un factor fundamental para la organización y los resultados que se propone alcanzar, conducirá de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas. Cada vez que un trabajador se encuentre satisfecho estará en mejores condiciones de prestar un servicio de calidad no sólo por que experimenta un mejor trato y amabilidad de sus superiores, sino porque experimentara una sensación de bienestar, una elevada autoestima personal y profesional, entre otros, lo cual repercutirá de alguna manera en su agilidad, disposición para realizar las actividades ya que responderá adecuadamente a las exigencias de la institución, si por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad; lo cual se evidencia en todas las actividades que realiza la enfermera en el cuidado al usuario.(4)

De modo que en la actualidad la satisfacción laboral adquiere una importancia vital para el desarrollo de la humanidad, la combinación de los recursos humanos y las nuevas tecnologías son necesarias para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI. (5)

La satisfacción del cliente interno no sólo influye en la satisfacción del usuario sino que además cada vez que un trabajador se siente satisfecho está en mejores condiciones de no dejarse condicionar por la falta de recursos y fallas tecnológica u organizativas, sino que posee la

capacidad para producir soluciones o paliativos a cada deficiencia que surja. (6)

Un personal satisfecho y motivado podrá brindar mejor servicio que uno que no esté motivado ni satisfecho, o motivado y no satisfecho, o satisfecho y no motivado, hay muchos obstáculos que se superan, acompañado de al menos una mediana satisfacción laboral y un adecuado liderazgo. (7)

En Europa, específicamente en España, la falta de promoción profesional, el sueldo bajo, la falta de formación y autonomía son algunos de los factores que menos satisfacción producen. En Latinoamérica se han realizado estudios en México, Chile, Venezuela, Brasil, cuyos resultados concuerdan y no distan de los hallados en Europa y Norteamérica. Entre los aspectos reportados en dichos países, los enfermeros latinos informan que su insatisfacción se relaciona con todas aquellas actividades que deben realizar y no guardan ninguna relación con la atención y cuidado del paciente, la falta de reconocimiento de su trabajo, la responsabilidad que tienen debido a múltiples tareas a cargo y las diferencias que se presentan en el sector público y privado con relación a todos los factores que se han mencionado. Por el contrario, en Colombia, específicamente en Bogotá son escasos los estudios que se han realizado respecto al tema de la Satisfacción laboral en el personal de enfermería profesional que se desempeña a nivel asistencial. (8).

En Perú, las investigaciones existentes ofrecen explicaciones a partir de la relación entre satisfacción laboral y algunos factores inherentes al trabajador conocidos como factores intrínsecos. El grado de satisfacción varía en función con la jerarquía del puesto de trabajo (menor satisfacción en los de puestos de menor jerarquía) y el tiempo de

servicios (decreciendo el grado de satisfacción laboral a partir de los diez años de servicio). En relación a la edad, la satisfacción laboral no muestra un patrón uniforme. (9)

La satisfacción de los profesionales de las instituciones sanitarias, forma parte de la calidad de la atención prestada. Esta es definida como la herramienta básica, para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite, que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. (10)

Los trabajadores no son sólo individuos, sino componentes básicos de equipos sanitarios operativos en los que cada miembro aporta competencias distintas y desempeña funciones diferentes. (11)

Durante las prácticas de post grado de Salud Pública al interactuar con el personal asistencial refieren: “quiero que acabe el turno”, “no se puede trabajar cuando no hay material suficiente”, “no hay estímulos”, “nos esforzamos y no nos reconocen”, “ni siquiera gano lo que merezco”, “la infraestructura no es la adecuada”, “se hacen capacitaciones y el personal no participa”. Ante tal situación surgieron algunos interrogantes: ¿cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial? ¿Cuáles son los factores que intervienen en la satisfacción laboral?, entre otros.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Frente a esta situación se creyó conveniente realizar un estudio sobre:

¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Ante las exigencias de mejora de la calidad de la atención del personal asistencial; el personal debe contar con las condiciones laborales que fomente el logro de sus objetivos personales y profesionales que redunde no solo en la mejora de la calidad de la atención al usuario sino en su desarrollo personal y profesional.

### **1.4. OBJETIVOS**

#### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

- Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014.

#### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja en la dimensión condiciones físicas y/o materiales.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja en la dimensión políticas administrativas.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja en la dimensión relaciones interpersonales.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja en la dimensión desempeño de tareas.

- Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja en la dimensión relación con la autoridad.

### **1.5. PROPOSITO**

Los resultados del estudio está orientado a proporcionar información actualizada a las autoridades y personal asistencial a fin de preservar el capital humano de la organización de salud en la satisfacción de las necesidades de salud de las personas y formule un plan de mejora de las condiciones laborales acorde a las necesidades reales o sentidas que influyen en el desempeño laboral mediante estrategias que contribuyan a lograr la satisfacción laboral en el desempeño de sus funciones, tales como la productividad, calidad de atención participación en cursos de capacitación y el ambiente de trabajo, basado en el respeto, responsabilidad y solidaridad.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

A continuación se presentaran estudios relacionados al tema. Así tenemos:

##### **A nivel internacional**

Cifuentes Rodríguez, Johana Enyd, en Colombia, el 2012, realizo un estudio titulado “Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención”; el cual tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. El método fue descriptivo de corte transversal. La población fue de 105 profesionales de enfermería. Se utilizó el cuestionario Font-Roja. Las conclusiones a las que llego entre otros fueron:

*“En general, los profesionales se hallan satisfechos con los factores de características extrínsecas de estatus y promoción profesional. La insatisfacción laboral está determinada por los aspectos que tiene que ver con la relación interpersonal con los compañeros, la competencia profesional y la monotonía laboral. Con la presión del trabajo y la satisfacción por el trabajo también se obtuvieron puntajes bajos, en relación al género se obtuvo las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres, en relación a la edad se evidencio que los enfermeros (as) mayor o igual a los 37 años, se mostraron más insatisfechos en respecto a su trabajo, la competencia profesional y la relación interpersonal con sus jefes”. (12)*



Fernández Larraguibel Beatriz y Paravic Klijn Tatiana, en Chile, el 2003, realizaron un estudio sobre “Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de hospitales públicos y privados. El método fue descriptivo y correlacional. La muestra fue de 248 enfermeras. Los instrumentos fueron el índice de descripción del Trabajo de Smith, sub escala de condiciones del trabajo de Bolda; además de preguntas relacionadas con las variables sociodemográficas y su vida personal. Las conclusiones a las que llegaron entre otras fue:

*“Las enfermeras hospitalarias se encuentran solo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados. Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias principalmente, para las del sector público. Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción. Se encontró, además, que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras no guarda relación con el lugar de postulación a Enfermería al ingresar a la universidad”. (13)*

### **A nivel Nacional**

Serón Cabezas, Nancy, en Lima, el 2010, realizó un estudio sobre “Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Pediatría del INEN; el cual tuvo como objetivos determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de pediatría del INEN 2010, e identificar el nivel de satisfacción laboral en los factores de condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. El método fue descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por todas las enfermeras que trabajan en el servicio de

pediatría. La técnica fue la entrevista y el instrumento una escala modificada tipo Lickert. Las conclusiones a las que llego fueron entre otros que:

*“Un nivel considerable de enfermeras tiene un nivel de satisfacción laboral medio con tendencia a alto y bajo, mientras que la mayoría tiene una satisfacción de media a baja, en la dimensión beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, relación con la autoridad; referido a que se sienten mal con lo que ganan, el esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido, les agrada trabajar con sus compañeras y es grato la disposición del jefe cuando se le pide alguna consulta y un porcentaje considerable tiene un nivel de satisfacción laboral medio en la dimensión condiciones físicas, desarrollo personal y desempeño de tareas; referido a que el lugar donde trabajan es confortable, disfrutan de la labor que realizan ”. (14)*

Monteza Chanduvi, Nancy Elizabeth, en Chiclayo - Perú, el 2010, realizo un estudio sobre “Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Es Salud”; el cual tuvo como objetivos analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del servicio de centro quirúrgico; identificar el clima laboral e identificar el grado de satisfacción laboral en las enfermeras. El método fue descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 46 Enfermeras. Los instrumentos fueron dos formularios tipo cuestionario. Las conclusiones a las que llego fueron entre otros que:

*“El 42 % de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35 % que califica como medianamente satisfecho”. Situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis  $\chi^2$  cuadrado, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico. Se infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran. (15)*

Vásquez Sosa, Sheila Melissa, en Lima, el 2007, realizó un estudio sobre “Nivel de Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”; el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería. El método fue descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 52 enfermeras. La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo cuestionario. Las conclusiones a las que llegó fueron entre otros que:

*“El 54 % de los profesionales de enfermería, presentan un nivel medio, siendo los factores que alcanzaron mayor valor porcentual: Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos. Los factores que generaron un nivel medio de satisfacción laboral son: Relaciones interpersonales, la cual está en relación al agrado que presentan las enfermeras con respecto a trabajar con sus compañeros y al entorno laboral favorable creado por ellos para el desempeño de sus funciones, Desarrollo personal, comprendió las sensaciones de bienestar que experimentan las enfermeras(os) al hacer su trabajo y el gusto por los resultados que le generan realización personal y profesional y Políticas administrativas que se encuentran en relación al horario de trabajo, el reconocimiento, al esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias. Se comprobó que existe relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. (16)*

Calixto Santiago, Adelina Lizbeth, en Lima, el 2009, realizó un estudio sobre “Nivel de Satisfacción Laboral de las Enfermeras del servicio de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia”; el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia. La metodología fue descriptiva y de corte transversal. La población estuvo conformada por 23 enfermeras. El instrumento una escala de likert modificado, la técnica fue la entrevista. Las conclusiones a las que llegaron fueron:

*“El nivel de Satisfacción Laboral de las enfermeras del Hospital Nacional Cayetano Heredia, es de 52% de Satisfacción media, 26% de satisfacción alta y 22% de satisfacción baja, referidos a trabajo actual no está bien organizado, los directivos toman decisiones sin considerar la opinión de los trabajadores, el procedimiento para resolver los reclamos no es el adecuado, el ambiente laboral no permite expresar opiniones sin temor a represalias y el sueldo no es equitativo, del porcentaje considerable que tiene satisfacción alta y que está dado porque se siente que puede adaptarse a las condiciones laborales, los jefes buscan soluciones de manera creativa e innovación, los compañeros están dispuestos a colaborar, es gratificante y un prestigio trabajar en la institución y el sueldo es adecuado al trabajo que realiza ”.(17)*

Ortiz Dueñas, Nelly Vanesa y colaboradores en Lima, 2004, realizaron un estudio sobre “Identidad Profesional y su relación con la satisfacción laboral en las enfermeras asistenciales nombradas que laboran en el hospital Nacional Arzobispo Loayza”; el cual tuvo como objetivo determinar la identidad Profesional de la Enfermeras nombradas y su relación con la satisfacción laboral además como objetivos específicos determinar la identidad profesional de las enfermeras nombradas, identificar los niveles de satisfacción laboral de las enfermeras nombradas, identificar la relación entre identidad profesional con cada dimensión: remuneración económica, condiciones de trabajo, reconocimiento institucional, relaciones interpersonales. La metodología fue descriptiva de corte transversal. El instrumento un cuestionario sobre Identidad Profesional y satisfacción laboral. Las conclusiones a las que llegaron fueron

*“El 52.2% de enfermeras nombradas presentaron un nivel alto de identidad profesional y un nivel medio de satisfacción laboral. La identidad profesional de las enfermeras nombradas según remuneración económica fue de 65.5% y relaciones interpersonales en un 58.5% las cuales se encuentran en un nivel alto. La identidad profesional de las enfermeras nombradas según condiciones de trabajo fue de 53.2% y reconocimiento institucional en un 55.8% los cuales se encuentran en un nivel medio”. (18)*

Ramos Calisaya, Nury Gloria, en Puno – Perú el 2003, realizó un estudio titulado “Grados de Satisfacción Laboral de la Enfermera en las unidades productivas de Servicios de Salud en Puno”; el cual tuvo como objetivo; establecer el grado de satisfacción laboral de la enfermera en las unidades productivas de servicios de salud en Puno (REDEES), en cuanto a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, método utilizado fue el descriptivo – explicativo. La muestra fue de 68 enfermeras. Se aplicó la técnica de la entrevista y como instrumento la escala de Satisfacción laboral. Las conclusiones a las que llegó entre otros fueron:

*“El grado de Satisfacción Laboral de las enfermeras en la REDEES – Puno es de parcial insatisfacción en lo que se refiere a condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, las relaciones sociales, relación frente a la autoridad, necesidad de autorrealización y políticas administrativas”. (19)*

Por lo expuesto podemos evidenciar que si bien es cierto existen estudios a nivel internacional y nacional, es importante realizar el estudio ya que la Satisfacción Laboral es una variable dinámica que fluctúa según necesidad del personal asistencial por ello es importante la implementación de estrategias que permitan fortalecer la Satisfacción Laboral.

## **2.2. BASE TEÓRICA**

### **GENERALIDADES SOBRE SATISFACCION LABORAL**

La satisfacción laboral es un fenómeno multidimensional; en el que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral y de la organización y de la sociedad en su conjunto. (20)

La satisfacción laboral como un aspecto fundamental del comportamiento organizacional puede decirse que tiene su origen en Hoppock (1935) y su libro titulado Job Satisfacción y se fundamenta principalmente en que la satisfacción es uno de los resultados más importantes del trabajo humano, además de existir una supuesta relación implícita o explícita entre satisfacción y desempeño.(21)

La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional. Dos razones parecen explicar ese gran interés por los investigadores:

- Es uno de los resultados humanos en el trabajo más importante.
- Siempre ha estado implícitamente o explícitamente asociado al desempeño lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos.(22)

La satisfacción laboral ha sido estudiada desde distintas disciplinas, tales como la psicología (Argyle, 2001), la sociología (Hodson, 1985; Kalleberg y Loscocco ,1983), la economía (Hamermesh, 1977, 2001; Freeman, 1978) o la dirección de empresas (Hunt y Saul, 1975), convirtiéndose en un tema de gran atención para los investigadores en los últimos, además de ser una de las principales prioridades corporativas de las empresas. (23)

Herzberg (1959) sugiere que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimente a su vez un crecimiento mental y psicológico. Esto dio pie para que a fines de los sesenta e inicio de los setenta se hiciera rápidamente popular el método de mejoras en el trabajo que consistía en enriquecer el trabajo en sí y así lograr mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores.(24)

## **TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG**

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos a los que llamó factores motivadores, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos a los que dio la denominación de factores higiénicos. (25)

### **FACTORES HIGIÉNICOS O FACTORES EXTRÍNSECOS**

Condiciones que rodean a la persona en su trabajo, comprende las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de dirección o el tipo de supervisión que las personas reciben de sus superiores, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el estatus, el prestigio, la seguridad personal, etc. (26)

Corresponden a la motivación ambiental y constituyen los factores que tradicionalmente utilizan las organizaciones para motivar a los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos tienen una limitada capacidad para influir de manera poderosa en la conducta de los empleados. La expresión higiene refleja precisamente su carácter preventivo y profiláctico e indica que están destinados únicamente a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales al equilibrio. Si estos factores higiénicos son óptimos, únicamente evitan la insatisfacción, ya que su influencia sobre la conducta no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Pero, si son precarios,

provocan insatisfacción, por lo que se les llama factores de insatisfacción. Comprenden:

- Condiciones de trabajo y bienestar.
- Políticas de la organización y administración.
- Relaciones con el supervisor.
- Competencia técnica del supervisor.
- Salario y remuneración.
- Seguridad en el puesto.
- Relaciones con los colegas.
- Estatus. (27)

### **FACTORES MOTIVACIONALES O FACTORES INTRÍNSECOS**

Son de valor intrínseco o interno, están relacionados con el contenido del cargo y la naturaleza de las tareas que el hombre ejecuta, están bajo el control del individuo. Estos factores involucran los sentimientos de crecimiento individual, de reconocimiento profesional y de autorrealización pero dependen del trabajo realizado por la persona. (28)

Se refieren al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales.

El término motivación comprende sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la realización de tareas y actividades que ofrecen desafío y tienen significado en el trabajo. Si los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios, provocan la ausencia de satisfacción. Por eso se les denominan factores de satisfacción. Constituyen el contenido del puesto en sí y comprenden:



- ❖ Delegación de responsabilidad.
- ❖ Libertad para decidir cómo realizar un trabajo.
- ❖ Posibilidades de ascenso.
- ❖ Utilización plena de las habilidades personales.
- ❖ Formulación de objetivos y evaluación relacionada con éstos.
- ❖ Simplificación del puesto (por quien lo desempeña).
- ❖ Ampliación o enriquecimiento del puesto (horizontalmente o verticalmente).
- ❖ Reconocimiento.
- ❖ Avance en la carrera.(29)

Se considera que estos enfoques se complementan y aportan una visión holística e integral de la satisfacción laboral como fenómeno psicosocial. De esta manera, se puede decir que la satisfacción es el producto de las diferencias que existen entre lo que espera recibir el individuo en relación a lo que invierten él y sus compañeros, y lo que él obtiene, comparado con lo que reciben los segundos. Además, las actitudes que asume el sujeto en relación a estas discrepancias varían en dependencia de si se trata de factores intrínsecos o extrínsecos. (30)

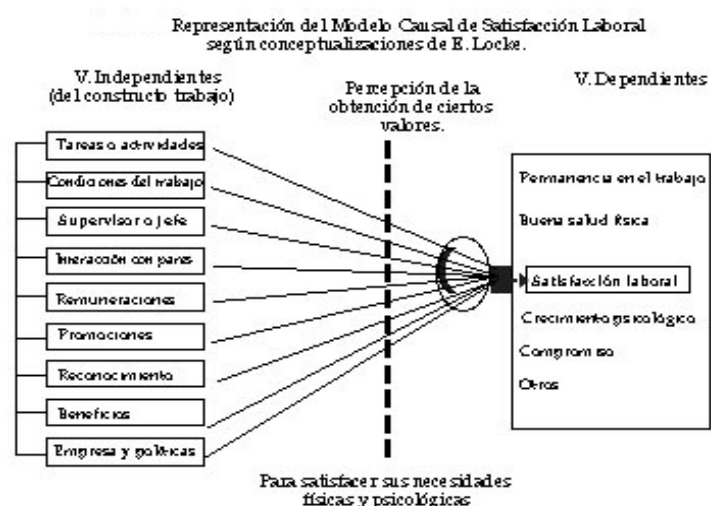
Existen varias teorías que tratan de explicar la satisfacción en el trabajo entre ellos tenemos:

### **TEORIA DE LA DISCREPANCIA**

Locke (1976) plantea que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción.

Locke hizo una revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral. Posterior a este análisis, concluyó que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser éstas necesidades físicas o necesidades psicológicas.(31)

Este autor destaca la importancia de los valores del individuo, de sus necesidades, de sus expectativas, de sus percepciones y de sus juicios, especificando con su modelo causal como estas variables se combinan para determinar el grado de satisfacción laboral. Además, señala que para comprender las actitudes hacia el trabajo es necesario analizar los distintos factores del mismo, identificando ocho factores laborales y estrategias adecuadas: las actividades propiamente dichas, sueldo y prestaciones, las condiciones físicas del trabajo, las promociones y/o ascensos, las políticas de la empresa, las relaciones con el supervisor o jefe y las interacciones con los compañeros por último los sindicatos. (32)



Por lo tanto la satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada, al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización de sus servicios internos.(33)

### **SATISFACCION LABORAL SEGÚN SONIA PALMA**

Sonia Palma en 1999 propone una definición de satisfacción laboral que incluye una gran variedad de variables que se interrelacionan, con la finalidad de aumentar o disminuir la satisfacción que experimenta un trabajador ante el ambiente donde el mismo labora. (34)

Elaboro una escala denominada SL-SPC en 2005, la cual permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a cuatro factores:

- significación de la tarea.
- condiciones de trabajo.
- reconocimiento personal y/o social.
- beneficios económicos.

La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems, tanto positivos como negativos. La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos. (35)

## **CONDICIONES DE SATISFACCION LABORAL SEGÚN PALMA**

**CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES:** Son los elementos materiales o de infraestructura que directamente o indirectamente influyen en el ambiente de trabajo, así mismo son medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas, los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por su comodidad personal, como para realizar bien su trabajo con distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio y condiciones de comodidad; sin embargo, Salvo (1996), encontró que el ruido, la iluminación, el aseo, ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores sumado a tener que trabajar con equipos y materiales deficientes era lo que más molestaba y tensionaba al personal asistencial. (36).

Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. (37)

En un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo, es importante establecer buenos estándares de salud y seguridad en el lugar de trabajo. (38)

**BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS:** Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. (39)

La compensación (sueldos, salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y determinación de la

satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del “status”, significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana y por medio de ellos se pueden adquirir otros valores. (40)

Autores como Bassett, expresan que no existe suficiente evidencia de que la remuneración sola aumente o disminuya la satisfacción laboral dado a que pueden existir individuos con buena paga y aun así están insatisfechos. Por el contrario investigadores como Arnols y Boshoff (2004), señalan que los individuos desean ser reconocidos y tener buena paga y que reconocen esta remuneración como un factor organizacional que influye en la satisfacción laboral. (41)

Para Vroom el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio, tranquilidad, etc., si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral. (42)

Robbins (2004), establece que el trabajo en si es aquel que le provee tareas estimulantes al individuo, oportunidades de aprendizaje y crecimiento personal, así como la oportunidad de ser responsable y medir sus resultados. Los individuos prefieren trabajos que los estimulen

mentalmente o sea que no sean aburridos puesto que causarían frustración. (43)

**POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS:** es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos.

Está muy relacionada al comportamiento organizacional, es el estudio de la manera como las personas, ya sea en grupo o individualmente y las estructuras, actúan o impactan en las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia y eficiencia de las mismas. Se ocupa por lo tanto de estudiar lo que las personas hacen dentro de la organización y como su conducta afecta a la misma, ya que las organizaciones son sistemas sociales donde se combinan ciencia y personas, tecnología y humanidad. Una organización si vuelve la mirada a su componente principal, las personas pueden ser fuente de enriquecimiento en el desarrollo personal y promover el bienestar de sus integrantes. (44)

**RELACIONES INTERPERSONALES:** Es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas.

Las relaciones interpersonales armónicas con sus compañeros del área donde se desenvuelven y mantienen criterios propios para realizar el trabajo. Centran su éxito personal y profesional en la oportunidad de expresar y desarrollar cada vez más sus potencialidades y habilidades dentro de la organización, mantener una buena autoestima, mejora sus relaciones laborales y sentir que tienen identificación con el grupo, creciendo día a día como personas, compañeros, amigos, subordinados,

profesionales, lo que favorece un buen ambiente de trabajo y el avance de la organización donde labora. (45)

Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

El estilo de trabajo de trabajo es por lo general un asunto de actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que la que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo. (46)

La ayuda mutua surge entre los miembros del equipo cuando existe compromiso entre ellos y no solo un compromiso con el proyecto. Los miembros trabajan mejor cuando:

- Los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro.
- Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas claramente.
- Se pone en claro las funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente.
- Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente.
- No existen discusiones personales.

- Los conflictos se resuelven equitativamente.
  - El liderazgo es compartido.
  - Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo.
- (47)

**REALIZACION PERSONAL:** Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización.

El entorno laboral puede actuar sobre el rendimiento de muchas maneras, para empezar a ejercer una influencia positiva o negativa sobre la motivación de los empleados, produciendo un incremento o disminución en sus esfuerzos.

De modo similar el entorno no puede estructurarse de tal manera que propicie el rendimiento al facilitar a las personas la realización de su trabajo o bien contener restricciones que interfieran con el desempeño.

Mejorar a través de actividades encaminadas a incrementar y desarrollar la calidad de los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano a través de la capacitación permanente con la finalidad de elevar el desempeño profesional del personal de salud, la capacitación es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual, proporciona a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo.

Es fundamental para la administración de recursos humanos que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano, con la finalidad de elevar su desempeño profesional.

(48)

Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades,



libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la muerte.

El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que debe tener son:

- Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.
- Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos.
- Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.
- Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar.
- Reconocer sus equivocaciones.
- Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar.
- Mantener íntegra la identidad personal con la identidad profesional.
- Mantener la cultura del diálogo.(49)

**DESEMPEÑO DE TAREAS:** Es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones. (50)

El desempeño es la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la

correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesita la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo. (51)

**RELACIÓN CON LA AUTORIDAD:** Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. (52)

A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe, sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La supervisión consiste en dar a los subordinados la instrucción, orientación y disciplina día a día (53)

Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor, la conducta del líder afectara la satisfacción del subordinado en el empleo. (54)

El líder juega un papel muy importante en el ámbito de las organizaciones porque dependiendo del liderazgo efectivo que se obtenga, será el grado que la organización alcance sus objetivos. (55)

## **FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCION LABORAL**

**TRABAJO ACTUAL.-** Lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación, percepción y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.

**TRABAJO EN GENERAL.-** Labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento donde labora, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular.

**INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO.-** Referida a interacciones del prestador de servicios, de los equipos en términos de líder-colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.

**OPORTUNIDADES DE PROGRESO.-** Situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel dentro de la organización, expectativas de capacitación y desarrollo de su potencialidad individual.

**REMUNERACIONES E INCENTIVOS.-** Pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.

**INTERRELACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO.-** Personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores asignadas.

**AMBIENTE DE TRABAJO.-** Sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal. (56)

## **EFFECTOS DE LA SATISFACCION LABORAL SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL**

- **SATISFACCION Y PRODUCTIVIDAD:** Una revisión muy cuidadosa acerca de esta relación demostró que es positiva y las correlaciones son relativamente bajas. Con esto se quiere decir que no más del 2% de

variación en la producción, puede ser atribuida a la satisfacción del empleado.

- **SATISFACCION Y AUSENTISMO:** Se encuentran negativamente relacionados, pero dicha correlación es atenuada. Suena lógico que los empleados insatisfechos falten más al trabajo, pero no se puede olvidar que además existen otros factores que poseen un impacto en esta relación y que disminuyen la correlación que existe entre ambos.

- **SATISFACCION Y ROTACION:** Ambas se encuentran relacionadas de manera negativa, esta relación es más fuerte que la que se observa con el ausentismo. La investigación demuestra que un moderador importante en esta relación, es el desempeño del empleado. Para los individuos que muestran un desempeño superior, la satisfacción es menor relevante en el pronóstico de la rotación; esto porque como es lógico si un individuo muestra un alto desempeño, la organización querrá conservarlo de cualquier manera, ya sea aumentando su sueldo, brindándole recompensas, ascendiéndolo, entre otros. Otro aspecto interesante que se concluye de las investigaciones es que si existen dos empleados insatisfechos igualmente con su trabajo, el que es más probable de renunciar, es el que posea una mayor propensión a sentirse insatisfecho genéricamente. (57)

## **PERSONAL ASISTENCIAL**

Según la Organización Mundial de la Salud, personal de salud son todas las personas que llevan a cabo tareas que tienen como principal finalidad promover la salud.

Los trabajadores de los sistemas de salud de todo el mundo están sometidos a una amplia y compleja gama de fuerzas que están generando una tensión e inseguridad crecientes. Los trabajadores

sanitarios tienen que estar preparados para hacer frente a retos como el envejecimiento de la población, las nuevas enfermedades y el aumento de la carga de las ya existentes o el aumento de los conflictos y la violencia.

El imperativo ineludible es el fortalecimiento de la fuerza laboral, de modo que los sistemas de salud puedan hacer frente a las enfermedades incapacitantes y lograr los objetivos sanitarios nacionales y mundiales. La existencia de una fuerte infraestructura humana es fundamental para reducir las diferencias entre las promesas y las realidades sanitarias y poder anticiparse a los retos sanitarios del siglo XXI. (58)

Según el Ministerio de Salud, personal de salud, es la persona que labora realizando actividades preventivas, promocionales, recuperativas y de rehabilitación de la salud.

Resulta importante considerar el papel que juegan los recursos humanos ya que de su destreza y habilidades depende en gran medida la efectividad de las acciones emprendidas en pro de la promoción y la prevención de la salud. (59)

El trabajo en salud, conlleva una relación directa entre el recurso humano y la población. En esta relación, el conocimiento científico técnico que posee el profesional o trabajador debería permitirle actuar como intérprete de las necesidades que en salud plantea la comunidad. Este carácter exige al recurso humano una preparación para desempeñar una compleja intermediación que, de cumplirse adecuadamente proyecta su presencia protagónica en la formulación de cualquier propuesta de acción y cambio en formas modernas de gerencia hospitalaria, que no consideran la necesaria participación y acción de sus recursos. (60)

## CONDICIONES DE TRABAJO

Es un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo. Desde 1950 la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud comparten definiciones comunes.

La razón para establecer buenos estándares de salud y seguridad en el sitio de trabajo suelen ser:

- **MORALES.-** Un empleado no debería correr riesgos de sufrir accidentes en el trabajo, ni tampoco otras personas relacionadas con la actividad laboral.
- **ECONOMICAS.-** Muchos gobiernos aceptan que las malas condiciones de trabajo redundan en un mayor costo para el estado, por el costo del pago. Las organizaciones también pueden sufrir desventajas económicas, tales como costos burocráticos, la disminución de la producción y la pérdida de la imagen positivamente los restantes empleados, los consumidores y el público en general.
- **LEGALES.-** Los requerimientos mínimos de salud y seguridad en las condiciones de trabajo suelen estar tipificados en el derecho penal o el derecho civil; suele considerarse que sin la presión legal las organizaciones podrían no sentirse obligados a afrontar los costos de mejorar las condiciones de trabajo solo por las razones morales o de ganancia a largo plazo. (61)

### 2.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS

A continuación se presenta la definición operacional de algunos términos a fin de facilitar la comprensión en el estudio.

Satisfacción laboral.- Es la respuesta expresada por el personal asistencial acerca del grado de complacencia y/o logro de objetivos obtenidos de la labor que desempeñan referidos a las dimensiones de trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con sus compañeros de trabajo y ambiente de trabajo. El cual fue obtenido mediante un formulario tipo cuestionario de satisfacción laboral del Ministerio de Salud y valorada en satisfacción laboral alto y bajo.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio fue de tipo cuantitativo, ya que se asignó un valor numérico a la variable de estudio, método descriptivo de corte transversal, ya que nos permitió presentar la información tal y como se obtuvo en un tiempo y espacio determinado.

#### **3.2. LUGAR DE ESTUDIO**

El estudio se llevó a cabo en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja cuya dirección legal es Jr. Conde de la Vega Baja N° 488 en el distrito del Cercado de Lima. Categorizado como establecimiento de salud tipo I-3.

Administrativamente pertenece a la Micro Red 1, Red Lima Ciudad y DISA V, se encuentra en el Distrito de Lima Cercado, en la provincia y departamento de Lima

El Centro de Salud Conde de la Vega Baja, cuenta con 42 trabajadores nombrados y 13 contratados modalidad CAS.

Personal Médico 8, 4 médicos Generales, 4 Especialistas, 3 Radiólogos, Gineceo-Obstetra; 4 Enfermeras; 3 Obstétricas; 2 odontólogos; 2 Psicólogos, 2 Asistentas Sociales; 15 Técnicos de Enfermería; 9 Técnicos Administrativos; 2 Técnicos de Laboratorio; y 3 personal de Limpieza y 2 personal de Vigilancia.



### **3.3. POBLACIÓN DE ESTUDIO**

La población estuvo conformada por el personal asistencial que labora en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja que son aproximadamente 28 personas.

### **3.4. UNIDAD DE ANALISIS**

Personal asistencial que labora en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja.

### **3.5. CRITERIOS DE SELECCIÓN**

#### **3.5.1. Los criterios de Inclusión:**

- ❖ Personal asistencial que labora en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja.
- ❖ Personal asistencial que acepta participar en el estudio.

#### **3.5.2. Los criterios de Exclusión:**

- ❖ Personal asistencial con licencia, descanso médico o vacaciones.
- ❖ Personal asistencial que no completa el instrumento.

### **3.6. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario y una escala de Lickert de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, que consta de 22 enunciados dirigidos al personal asistencial. (Anexo C), basado en el modelo de Sonia Palma SL-SPC en 2005.

### **3.7. PROCEDIMIENTO DE ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACIÓN**

Para implementar el estudio se realizaron los trámites administrativos mediante oficios dirigidos a la Oficina de Capacitación de la Dirección Red de Salud Lima Ciudad y al Responsable del Centro de Salud Conde de la Vega Baja para obtener la autorización correspondiente, del mismo modo se adjuntó una copia del proyecto a fin de que sea evaluado por el Comité de Ética de la institución.

Luego de ello, se llevó a cabo las coordinaciones necesarias con la encargada del área de capacitación del establecimiento a fin de establecer el cronograma para iniciar la recolección de datos considerando aproximadamente de 15 a 20 minutos para su aplicación, el cual se llevó a cabo durante el mes de octubre y noviembre del 2014, previo consentimiento informado.

Posterior a la recolección de datos, estos fueron procesados en forma manual utilizando el paquete estadístico de Excell previa elaboración de la Tabla de Códigos (Anexo D), y la Tabla Matriz (Anexo E). Los resultados fueron presentados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación considerando el marco teórico. Para la medición de la variable se utilizó la estadística descriptiva, el promedio aritmético, los porcentajes y la frecuencia absoluta, valorando la variable en Satisfacción alto y bajo, asignándole un valor a cada ítem:

<b>Valor</b>	<b>Escala de medición</b>
5	Totalmente de acuerdo.
4	Mayormente de acuerdo.
3	Indiferente.
2	Pocas veces de acuerdo.
1	Totalmente en desacuerdo.

Se aplicó el promedio aritmético obteniéndose los siguientes intervalos:

DIMENSIONES	NIVEL DE SATISFACCION LABORAL	
	BAJO	ALTO
General	22 - 65	66 - 110
Condiciones Físicas y/o materiales.	04 - 14	15 - 20
Beneficios laborales y/o remunerativos	02 - 04	05 - 10
Políticas Administrativas	04 - 13	14 - 20
Relaciones Interpersonales	02 - 04	05 - 10
Realización Personal	02 - 04	05 - 10
Desempeño de tareas	03 - 10	11 - 15
Relación con la autoridad	05 - 12	13 - 25

### 3.8. CONSIDERACIONES ETICÁS

Para la ejecución del estudio se consideró necesario contar con la autorización de la institución y el consentimiento Informado de los sujetos de estudio, es decir el personal asistencial que laboran en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja, expresándole que la información es de carácter anónimo y confidencial. (Anexo E) y solo será utilizado para fines del estudio.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Luego de haberse procesado los datos, los resultados fueron presentados en gráficos y/o tablas estadísticas para su análisis y su interpretación el marco teórico. Así tenemos lo siguiente.

#### **4.1. RESULTADOS**

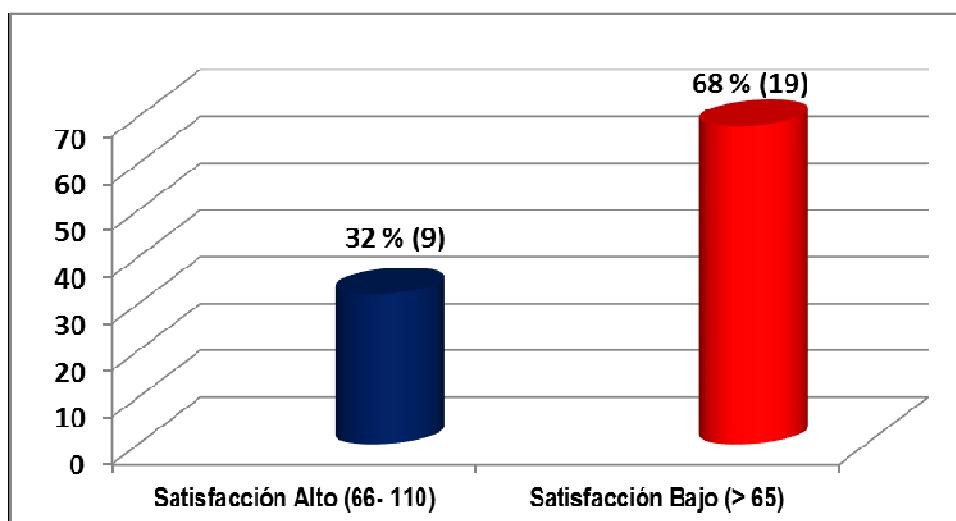
En cuanto a datos generales, del 100% (28), 89% (25) son personal asistencial, 11% (03) jefe de servicio; 53% (15) técnicos de enfermería, 14 % (4) personal administrativo, 11% (3) Enfermeras, 7% (2) Obstetriz, 4% (1) Medico, 4% (1) Odontólogo, 4% (1) Nutricionista, 4% (1) trabajadora social; 92% (26) es personal nombrado, 4% (1) personal a plazo fijo y 4% (1) personal CAS; 86% (24) labora más de cinco años y 14% (4) labora entre uno y cuatro años; 61% (17) trabajan en el servicio más de cinco años, 29% (8) entre uno a cuatro años y 22% (3) menos de un año. (Anexo I)

Por lo que podemos evidenciar que la mayoría del personal asistencial tiene condición laboral nombrado, con más de cinco años y el tiempo de permanencia en el servicio es más de cinco años.

Respecto al nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja – 2014, del 100% (28), 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. (Grafico N° 1). Los aspectos referidos a satisfacción baja están dados por que el personal asistencial siente que no se le proporciona la información oportuna y adecuada sobre su desempeño y resultados alcanzados, la institución no brinda

**GRAFICO N° 1**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL  
EN EL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA  
LIMA - PERU  
2014**

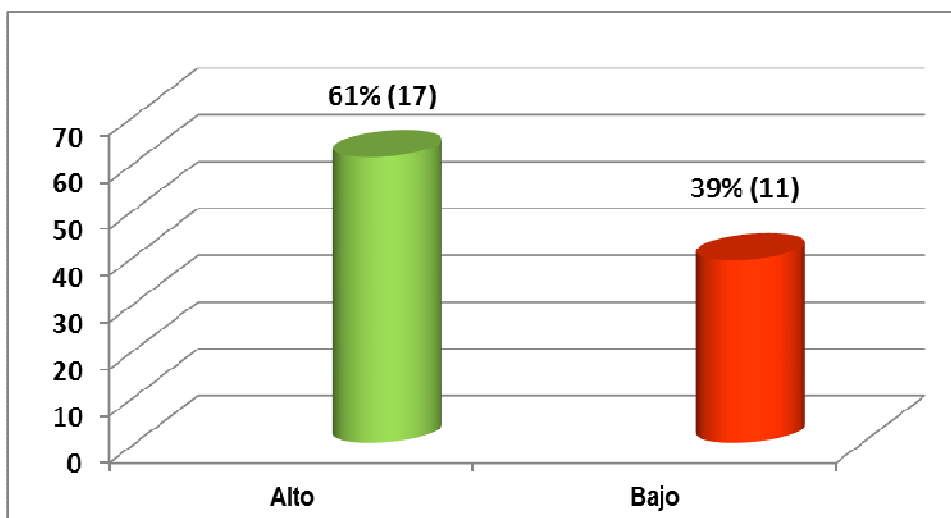


Fuente: Instrumento aplicado al personal asistencial del C.S. Conde de la Vega Baja Noviembre 2014

los recursos, las herramientas e instrumentos suficientes que permita tener un buen desempeño; no mantienen informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que los afectan e interesan el rumbo de la institución, no reciben capacitación que les permita desarrollar sus habilidades personales y profesionales, los compañeros de trabajo no se ayudan para completar las tareas que les permita culminarlas en menor tiempo, el ambiente de la institución no permite que exprese opiniones sin temor a represalias. Los aspectos referidos a satisfacción alta están dados por los objetivos y responsabilidades en el puesto de trabajo son claros, el personal asistencial siente que puede adaptarse a las condiciones que le ofrece el medio laboral, el sueldo que perciben es adecuado en relación al trabajo que realizan, tienen conocimiento claro y

**GRAFICO N° 2**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL EN  
LA DIMENSIÓN CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES EN EL  
CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA  
LIMA – PERU  
2014**



Fuente: Instrumento aplicado al personal asistencial del C.S. Conde de la Vega Baja Noviembre 2014

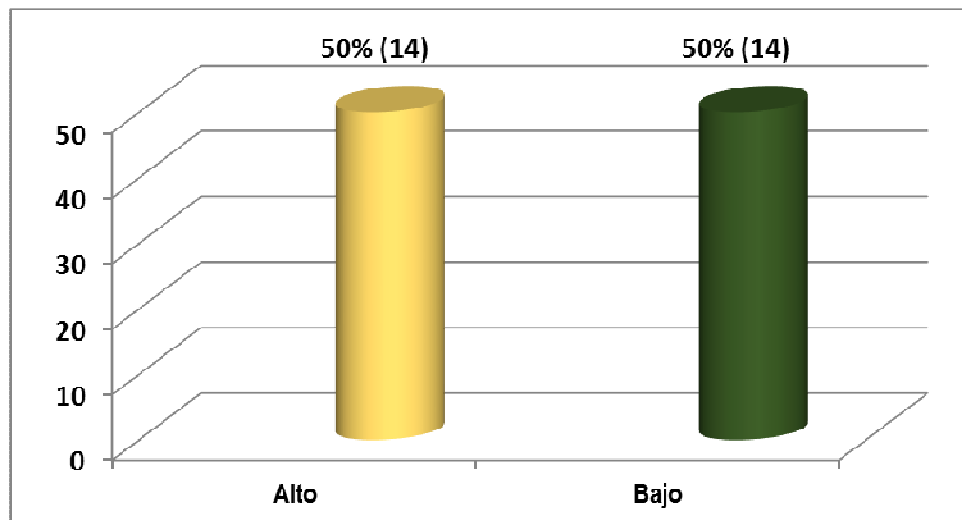
transparente de las políticas y normas de la institución, el nombre de MINSA es gratificante para el personal asistencial. (Anexo J).

Sobre el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en la dimensión condiciones físicas y materiales del 100% (28); 61% (39) alto y 39% (11) bajo. Los aspectos referidos a satisfacción alta están dado porque expresan que el trabajo en el servicio está bien organizado, el trabajador siente que puede desarrollar sus habilidades en el centro laboral, mientras que lo bajo esta dado porque no se brinda información oportuna sobre el desempeño laboral. (Anexo K).

Acerca del nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, del 100% (28), 50%

**GRAFICO N° 3**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL  
ASISTENCIAL EN LA DIMENSIÓN BENEFICIOS  
LABORALES Y/O REMUNERATIVOS EN EL  
CENTRO DE SALUD CONDE  
DE LA VEGA BAJA  
LIMA - PERU  
2014**



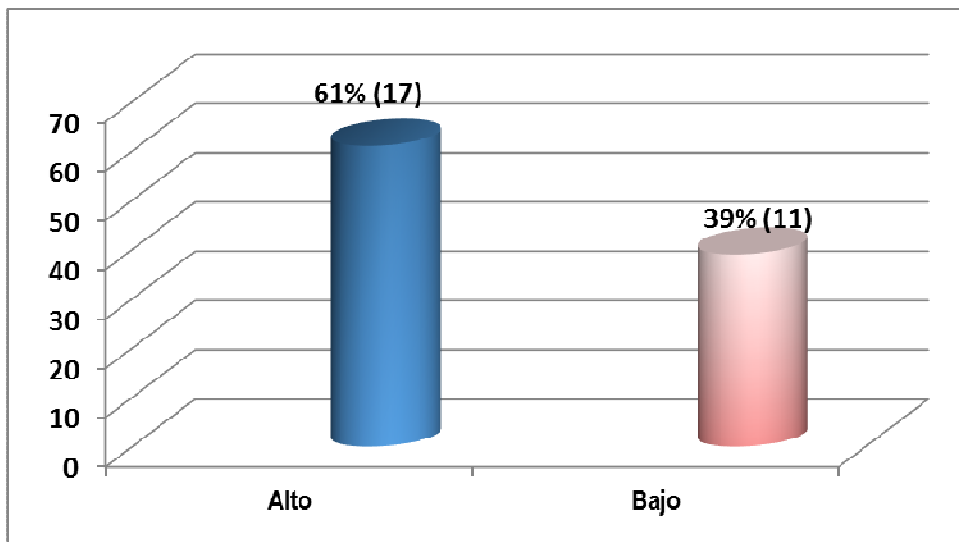
Fuente: Instrumento aplicado al personal asistencial del C.S. Conde de la Vega Baja Noviembre 2014

es alto esta referidos a que el personal asistencial expresa que la remuneración que percibe son adecuadas en relación al trabajo que realiza y lo bajo los directivos no se preocupan por las necesidades primordiales del personal. (Anexo L).

En cuanto a la satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas del 100% (28), 61% (17), es alto y 39% (11) bajo. (Grafico N° 4). Los ítems referidos a alto están dados porque expresan que son tratados bien independientemente del cargo que ocupan y los aspectos bajo está dado porque el mayor porcentaje manifiesta que no expresan su opinión por temor a represalias, no pueden expresarse con

**GRAFICO N°4**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL  
ASISTENCIAL EN LA DIMENSIÓN POLÍTICAS  
ADMINISTRATIVAS EN EL CENTRO DE  
SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA  
LIMA - PERU  
2014**



Fuente: Instrumento aplicado al personal asistencial del C.S. Conde de la Vega Baja Noviembre 2014

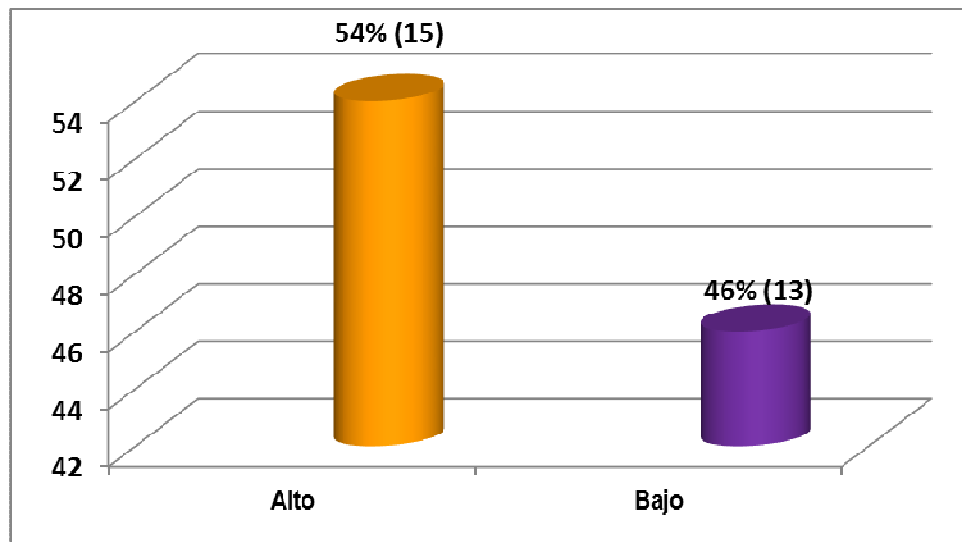
franqueza, lo cual genera incertidumbre e impacto en las fortalezas y debilidades de la institución (Anexo M).

Referente al nivel de satisfacción laboral según la dimensión de relaciones interpersonales del 100% (28); 54% (15) tienen alto y 46% (13) bajo. (Grafico N° 5). Los aspectos alto esta dado porque un porcentaje del personal asistencial expresa que se encuentra satisfecho con los procedimientos para resolver los reclamos que presentan los trabadores ante los directivos de la institución. Los aspectos referidos a bajo están dados porque manifiestan que no hay compañerismo entre los trabajadores, no se ayudan entre sí para lograr realizar el trabajo en



**GRAFICO N° 5**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL  
ASISTENCIAL EN LA DIMENSIÓN RELACIONES  
INTERPERSONALES EN EL DEL CENTRO DE  
SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA  
LIMA - PERU  
2014**

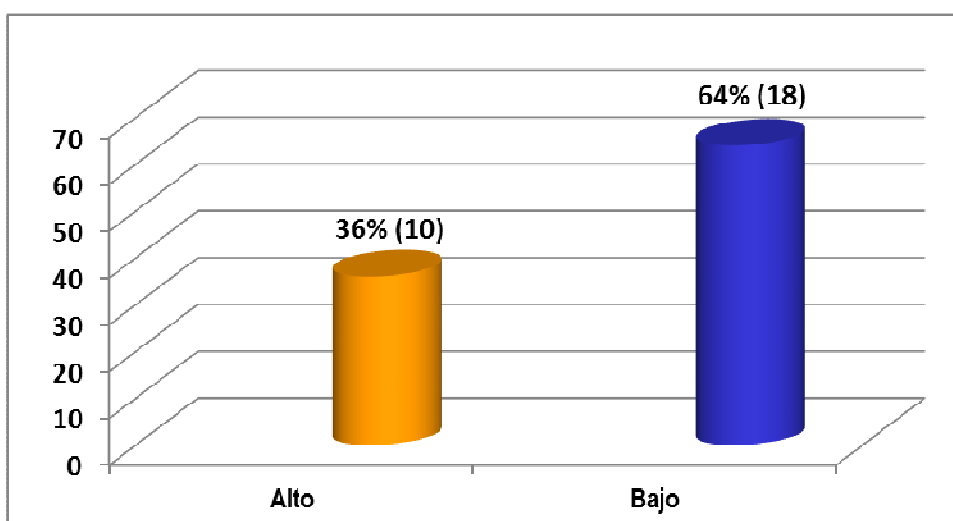


Fuente: Instrumento aplicado al personal asistencial del C.S. Conde de la Vega Baja Noviembre 2014

en menor tiempo.. (Anexo N).

En cuanto al nivel de satisfacción laboral según la dimensión de realización personal del personal asistencial del 100% (28); 64% (18), tienen bajo y 36% (10) alto. Los aspectos de satisfacción bajo, está dado porque el personal expresa que no tiene oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de sus habilidades asistenciales y desarrollo de su potencial humano, generando descontento, preocupación, y lo alto está dada por que expresa que recibe capacitación para su desarrollo laboral. (Anexo O).

**GRAFICO N°6**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL**  
**ASISTENCIAL EN LA DIMENSIÓN REALIZACIÓN**  
**PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD**  
**CONDE DE LA VEGA BAJA**  
**LIMA – PERU**  
**2014**

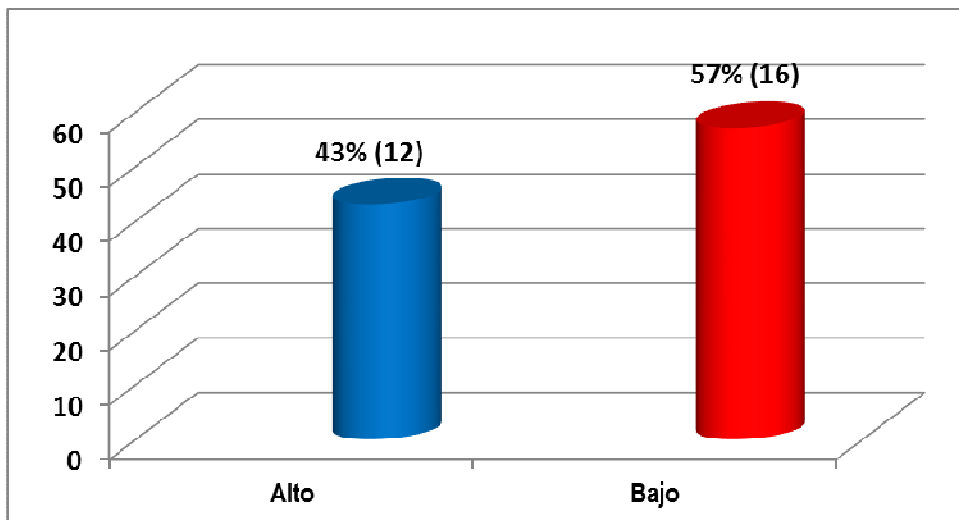


Fuente: Instrumento aplicado al personal asistencial del C.S. Conde de la Vega Baja Noviembre 2014

Acerca del nivel de satisfacción laboral según la dimensión de desempeño de tareas del personal asistencial del 100% (28); 57% (16) tienen satisfacción bajo y 43% (12) alto. Los aspectos referidos a satisfacción bajo dada porque el personal expresa que la institución no proporciona los recursos necesarios, las herramientas e instrumentos suficientes que les permita tener un buen desempeño en el puesto de trabajo y lo alto, está dado por que un porcentaje se siente satisfecho en su trabajo. (Anexo P).

**GRAFICO N° 7**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL EN LA DIMENSIÓN DESEMPEÑO DE TAREAS DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA LIMA – PERU 2014**



Fuente: Instrumento aplicado al personal asistencial del C.S. Conde de la Vega Baja Noviembre 2014

Referente al nivel de satisfacción laboral según la dimensión de relación con la autoridad del 100% (28); 61% (17) tienen bajo y 39% (11) alto.

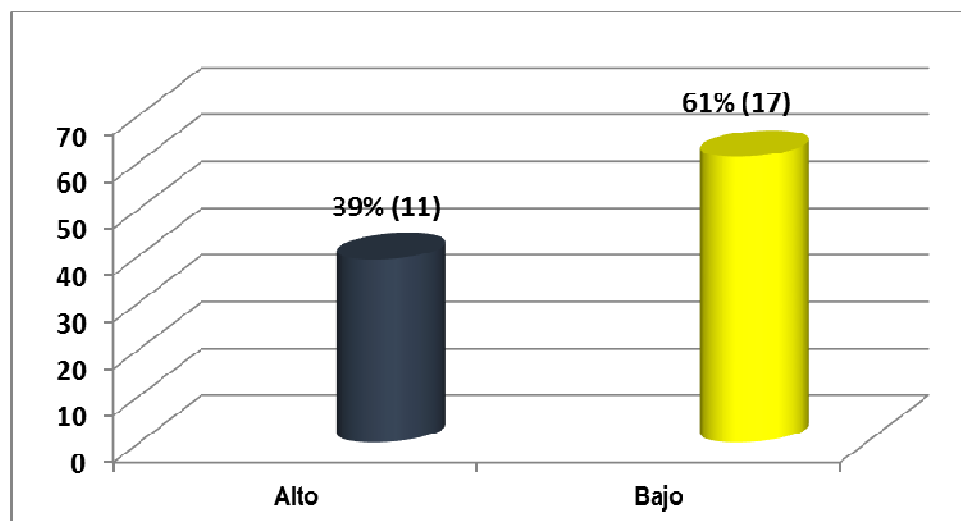
Los aspectos referidos a bajo están dados porque expresan que los directivos y jefes no reconocen cuando realizan un buen trabajo, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones, y lo alto están dados por que expresan que los directivos y jefes demuestran dominio y conocimiento de sus funciones. (Anexo Q).

#### **4.2. DISCUSION**

La satisfacción laboral es un fenómeno multidimensional; en el que influyen las particularidades individuales de los sujetos, la característica

**GRAFICO N° 8**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL  
ASISTENCIAL EN LA DIMENSIÓN RELACIÓN CON  
LA AUTORIDAD EL CENTRO EN EL CENTRO  
DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA  
LIMA - PERU  
2014**



Fuente: Instrumento aplicado al personal asistencial del C.S. Conde de la Vega Baja Noviembre 2014

de la actividad laboral y de la organización y de la sociedad en su conjunto.

La satisfacción es uno de los resultados más importantes del trabajo humano, además de existir una supuesta relación implícita o explícita entre satisfacción y desempeño.

La satisfacción laboral es la respuesta expresada por el personal asistencial acerca del grado de complacencia y/o logro de objetivos obtenidos de la labor que desempeñan referidos a las dimensiones de trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato,

oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con sus compañeros de trabajo y ambiente de trabajo.

Al respecto Cifuentes Rodríguez, Johana Enyd, (2012) concluye *“en general los profesionales se hallan satisfechos con los factores de características extrínsecas de estatus y promoción profesional. La insatisfacción laboral está determinada por los aspectos que tiene que ver con la relación interpersonal con los compañeros, la competencia profesional y la monotonía laboral. Con la presión del trabajo y la satisfacción por el trabajo también se obtuvieron puntajes bajos”*. Asimismo Serón Cabezas, Nancy, (2010) concluye que *“un nivel considerable de enfermeras tiene un nivel de satisfacción laboral medio con tendencia a alto y bajo, mientras que la mayoría tiene una satisfacción de media a baja”*. Fernández Larraguibel Beatriz y Paravic Klijn Tatiana, (2003) concluye que las enfermeras hospitalarias se encuentran solo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados. Vásquez Sosa, Sheila Melissa, (2007), concluye que el 54 % de los profesionales de enfermería, presentan un nivel medio. Calixto Santiago, Adelina Lizbeth, (2009), concluye que el nivel de Satisfacción Laboral de las enfermeras, es de 52% de Satisfacción media, 26% de satisfacción alta y 22% de satisfacción baja. Ramos Calizaya, Nury Gloria, (2003), concluye que el grado de satisfacción laboral de las enfermeras es de parcial insatisfacción.

Por lo expuesto y los datos obtenidos en el estudio podemos concluir que el mayor porcentaje de las profesionales asistenciales tienen un nivel de satisfacción bajo referido a que el personal asistencial siente que no se le proporciona la información oportuna y adecuada sobre su desempeño y resultados alcanzados, la institución no brinda los recursos, las herramientas e instrumentos suficientes que permita tener

un buen desempeño; no mantienen informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que los afectan e interesan el rumbo de la institución, no reciben capacitación que les permita desarrollar sus habilidades personales y profesionales, los compañeros de trabajo no se ayudan para completar las tareas que les permita culminarlas en menor tiempo, el ambiente de la institución no permite que exprese opiniones sin temor a represalias; seguido de un porcentaje considerable que expresan satisfacción alta ya que los objetivos y responsabilidades en el puesto de trabajo son claros, el personal asistencial siente que puede adaptarse a las condiciones que le ofrece el medio laboral, el sueldo que perciben es adecuado en relación al trabajo que realizan, tienen conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de la institución, el nombre de MINSA es gratificante para el personal asistencial, lo cual puede de alguna manera repercutir negativamente en la satisfacción laboral del personal y en consecuencia en la calidad de la atención que se brinda al usuario.

Las condiciones físicas y/o materiales son los elementos materiales o de infraestructura que directamente o indirectamente influyen en el ambiente de trabajo, así mismo son medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas, los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por su comodidad personal, como para realizar bien su trabajo con distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio y condiciones de comodidad.

Salvo (1996), encontró que el ruido, la iluminación, el aseo, ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores sumado a tener que trabajar con equipos y materiales deficientes era lo que más molestaba y tensionaba al personal asistencial.

Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc.

En un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo, es importante establecer buenos estándares de salud y seguridad en el lugar de trabajo.

En ese sentido Fernández Larraguibel Beatriz y Paravic Klijn Tatiana, (2003) concluye que *“las enfermeras hospitalarias se encuentran solo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados. Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias principalmente, para las del sector público”*. Serón Cabezas, Nancy, (2010) concluye *“en la dimensión beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, relación con la autoridad; referido a que se sienten mal con lo que ganan, el esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido, les agrada trabajar con sus compañeras y es grato la disposición del jefe cuando se le pide alguna consulta y un porcentaje considerable tiene un nivel de satisfacción laboral medio en la dimensión condiciones físicas, desarrollo personal y desempeño de tareas; referido a que el lugar donde trabajan es confortable, disfrutan de la labor que realizan”*.

Por lo que los resultados obtenidos en el estudio nos permiten concluir que el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en la dimensión condiciones físicas y materiales el mayor porcentaje tiene una satisfacción alta que está dado por que el trabajo en el servicio está bien organizado, el trabajador siente que puede desarrollar sus habilidades en el centro laboral, mientras que un porcentaje

considerable expresa que es bajo porque no se brinda información oportuna sobre el desempeño laboral, lo cual podría repercutir en la calidad de atención al usuario, así como en la satisfacción laboral de los profesionales asistenciales.

Los beneficios laborales son el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. La compensación (sueldos, salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del “status”, significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana y por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.

Autores como Bassett, expresan que no existe suficiente evidencia de que la remuneración sola aumente o disminuya la satisfacción laboral dado a que pueden existir individuos con buena paga y aun así están insatisfechos. Por el contrario investigadores como Arnols y Boshoff (2004), señalan que los individuos desean ser reconocidos y tener buena paga y que reconocen esta remuneración como un factor organizacional que influye en la satisfacción laboral.

Para Vroom el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio, tranquilidad, etc., si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si



consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.

Fernández Larraguibel Beatriz y Paravic Klijn Tatiana, (2003) concluye que *“los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos.”* Vásquez Sosa, Sheila Melissa, (2007), concluye que *“el 54 % de los profesionales de enfermería, presentan un nivel medio, siendo los factores que alcanzaron mayor valor porcentual: desempeño de tareas, relación con la autoridad y beneficios laborales y remunerativos”*.

Por los datos obtenidos en el estudio podemos concluir que el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, un porcentaje equitativo es alto ya que el personal asistencial expresa que la remuneración que percibe son adecuadas en relación al trabajo que realiza y lo bajo por que los directivos no se preocupan por las necesidades primordiales del personal, lo cual puede repercutir en la calidad de atención y en consecuencia en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud.

Frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos, están muy relacionada al comportamiento organizacional, es el estudio de la manera como las personas, ya sea en grupo o individualmente y las estructuras, actúan o impactan en las organizaciones, con el propósito de aplicar los

conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia y eficiencia de las mismas.

Se ocupa por lo tanto de estudiar lo que las personas hacen dentro de la organización y como su conducta afecta a la misma, ya que las organizaciones son sistemas sociales donde se combinan ciencia y personas, tecnología y humanidad.

Una organización si vuelve la mirada a su componente principal, las personas pueden ser fuente de enriquecimiento en el desarrollo personal y promover el bienestar de sus integrantes.

Ramos Calisaya, Nury Gloria, (2003) concluye que *“el grado de Satisfacción Laboral de las enfermeras en la REDEES – Puno es de parcial insatisfacción en lo que se refiere a condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, las relaciones sociales, relación frente a la autoridad, necesidad de autorrealización y políticas administrativas”*.

Por los datos obtenidos en el estudio podemos concluir que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas, el mayor porcentaje expresa que es alto el nivel de satisfacción ya que son tratados bien independientemente del cargo que ocupan, seguido de un porcentaje considerable que manifiesta bajo ya que no expresan su opinión por temor a represalias, no pueden expresarse con franqueza, lo cual le genera incertidumbre e impacto en las fortalezas y debilidades de la institución.

Las relaciones interpersonales es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas, armónicas con sus compañeros del área donde se desenvuelven y mantienen criterios

propios para realizar el trabajo. Centran su éxito personal y profesional en la oportunidad de expresar y desarrollar cada vez más sus potencialidades y habilidades dentro de la organización, mantener una buena autoestima, mejora sus relaciones laborales y sentir que tienen identificación con el grupo, creciendo día a día como personas, compañeros, amigos, subordinados, profesionales, lo que favorece un buen ambiente de trabajo y el avance de la organización donde labora.

Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

El estilo de trabajo de trabajo es por lo general un asunto de actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que la que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

Fernández Larraguibel Beatriz y Paravic Klijn Tatiana, (2003) concluye que *“la interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción”*. Del mismo modo Vásquez Sosa, Sheila Melissa, (2007); concluye que *“los factores que generaron un nivel medio de satisfacción laboral son: relaciones interpersonales, la cual está en relación al agrado*

que presentan las enfermeras con respecto a trabajar con sus compañeros y al entorno laboral favorable creado por ellos para el desempeño de sus funciones”

Por lo que según los resultados del estudio nos permite concluir que el nivel de satisfacción laboral según la dimensión de relaciones interpersonales el mayor porcentaje expresan que la satisfacción es alta porque se encuentra satisfecho con los procedimientos para resolver los reclamos que presentan los trabajadores ante los directivos de la institución; mientras que un porcentaje considerable manifiesta que es bajo ya que no hay compañerismo entre los trabajadores, no se ayudan entre sí para lograr realizar el trabajo en menor tiempo, lo cual puede traer consigo serias repercusiones en la calidad de atención y logro de objetivos institucionales para la mejora de la satisfacción laboral

La realización personal es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización.

El entorno laboral puede actuar sobre el rendimiento de muchas maneras, para empezar a ejercer una influencia positiva o negativa sobre la motivación de los empleados, produciendo un incremento o disminución en sus esfuerzos.

Mejorar a través de actividades encaminadas a incrementar y desarrollar la calidad de los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano a través de la capacitación permanente con la finalidad de elevar el desempeño profesional del personal de salud, la capacitación es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual, proporciona a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo.

Es fundamental para la administración de recursos humanos que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano, con la finalidad de elevar su desempeño profesional.

Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la muerte. El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo.

*Vásquez Sosa, Sheila Melissa, (2007), concluyo que "los factores que generaron un nivel medio de satisfacción laboral son: relaciones interpersonales, la cual está en relación al agrado que presentan las enfermeras con respecto a trabajar con sus compañeros y al entorno laboral favorable creado por ellos para el desempeño de sus funciones, desarrollo personal, comprendió las sensaciones de bienestar que experimentan las enfermeras(os) al hacer su trabajo y el gusto por los resultados que le generan realización personal y profesional y políticas administrativas que se encuentran en relación al horario de trabajo, el reconocimiento, al esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias".*

El desempeño es la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesita la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

Es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones.

De ahí que según los resultados obtenidos en el estudio el nivel de satisfacción laboral según la dimensión de desempeño de tareas del personal asistencial, el mayor porcentaje expresa que es baja el nivel de satisfacción ya que el personal expresa que la institución no proporciona los recursos necesarios, las herramientas e instrumentos son insuficientes que les permita tener un buen desempeño en el puesto de trabajo y el nivel de alto está dada porque se siente satisfecho en su trabajo; lo cual puede interferir en la calidad de atención de enfermería y por ende en la satisfacción laboral.

La relación con la autoridad es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe, sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La supervisión consiste en dar a los subordinados la instrucción, orientación y disciplina día a día.

Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor, la conducta del líder afectara la satisfacción del subordinado en el empleo.

El líder juega un papel muy importante en el ámbito de las organizaciones porque dependiendo del liderazgo efectivo que se obtenga, será el grado que la organización alcance sus objetivos.

Por lo expuesto podemos concluir que el nivel de satisfacción laboral según la dimensión de relación con la autoridad, el mayor porcentaje manifiesta que es bajo referido a que expresan que los directivos y jefes no reconocen cuando realizan un buen trabajo, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones, y lo alto están dados por que expresan que los directivos y jefes demuestran dominio y conocimiento de sus funciones; lo cual puede repercutir en el logro de los objetivos y metas institucionales, así como trascender en la calidad de atención de enfermería al usuario de los servicios de salud.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- El nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja en su mayor porcentaje es bajo referido a que el personal asistencial siente que no se le proporciona la información oportuna y adecuada sobre su desempeño y resultados alcanzados, la institución no brinda los recursos, las herramientas e instrumentos suficientes que permita tener un buen desempeño; no mantienen informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que los afectan e interesan el rumbo de la institución, no reciben capacitación que les permita desarrollar sus habilidades personales y profesionales, los compañeros de trabajo no se ayudan para completar las tareas que les permita culminarlas en menor tiempo, el ambiente de la institución no permite que exprese opiniones sin temor a represalias, seguido de un porcentaje considerable que expresan satisfacción alta ya que los objetivos y responsabilidades en el puesto de trabajo son claros, el personal asistencial siente que puede adaptarse a las condiciones que le ofrece el medio laboral, el sueldo que perciben es adecuado en relación al trabajo que realizan, tienen conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de la institución, el nombre de MINSA es gratificante para el personal asistencial.
  
- En cuanto al nivel de nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en la dimensión condiciones físicas y materiales el



mayor porcentaje tiene una satisfacción alta que está dado por que el trabajo en el servicio está bien organizado, el trabajador siente que puede desarrollar sus habilidades en el centro laboral, mientras que un porcentaje considerable expresa que es bajo porque no se brinda información oportuna sobre el desempeño laboral.

- Acerca del nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, un porcentaje equitativo es alto ya que el personal asistencial expresa que la remuneración que percibe son adecuadas en relación al trabajo que realiza, seguido de un porcentaje similar y equitativo bajo por que los directivos no se preocupan por las necesidades primordiales del personal.
- Respecto al nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en la dimensión políticas administrativas, el mayor porcentaje expresa que es alto el nivel de satisfacción ya que son tratados bien independientemente del cargo que ocupan, seguido de un porcentaje considerable que manifiesta bajo ya que no expresan su opinión por temor a represalias, no pueden expresarse con franqueza.
- Sobre el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial según la dimensión de relaciones interpersonales el mayor porcentaje expresan que la satisfacción es alta porque se encuentra satisfecho con los procedimientos para resolver los reclamos que presentan los trabajadores ante los directivos de la institución; mientras que un porcentaje considerable manifiesta que es bajo ya que no hay compañerismo entre los trabajadores,

no se ayudan entre sí para lograr realizar el trabajo en menor tiempo.

- En cuanto al nivel de satisfacción laboral del personal asistencial según la dimensión de desempeño de tareas del personal asistencial, el mayor porcentaje expresa que es baja ya que el personal expresa que la institución no proporciona los recursos necesarios, las herramientas e instrumentos son insuficientes que les permita tener un buen desempeño en el puesto de trabajo, seguido de un porcentaje considerable de alto que está dada porque se siente satisfecho en su trabajo.
- Acerca del nivel de satisfacción laboral del personal asistencial según la dimensión de relación con la autoridad, el mayor porcentaje manifiesta que es bajo referido a que expresan que los directivos y jefes no reconocen cuando realizan un buen trabajo, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones, seguido de un porcentaje considerable alto que están dados por que expresan que los directivos y jefes demuestran dominio y conocimiento de sus funciones.

## **5.2. LIMITACIONES**

Que los resultados y conclusiones del estudio solo son generalizables para el personal asistencial que labora en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja.

## **5.3. RECOMENDACIONES**

- Que el C. S. Conde de la Vega Baja elabore un plan de mejora continúa de la calidad y promover el trabajo en equipo, orientado a mejorar las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

- Desarrollar programas de educación continua y/o establecimiento de una política de incentivo, dirigido al personal asistencial lo cual permita la realización de habilidades personales y profesionales que genere una atención de calidad y se fortalezca la relación de armonía laboral.
- Realizar estudios comparativos relacionados al tema de investigación.
- Realizar estudios similares en equipo multidisciplinarios y en otras entidades de MINSA y ESSALUD.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

(1) (33) (48) (56) Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud 2002. [Citado 30 Octubre 2013]. Pág.3-4-6. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06%20-%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf>

(2) (14) (37) (40) (47) (51) Serón Cabezas, Nancy. Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería que Trabaja en el Servicio de Pediatría del INEN-2010. Lima-Perú. [Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería Pediátrica]. Pág.1-17-20

(3) (61) Anaya Huamani, Julissa Irma. Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III Feliz Torrealva Gutierrez – EsSalud Ica – 2010. [Tesis para optar el Título de Especialista en Centro Quirúrgico]. Ica – Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Pág.3-37.

(4) (22) Sánchez Dávila, Keller. Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal de Salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010. [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Salud Pública con Mención en Planificación y Gestión en Salud]. Tarapoto – Perú. Universidad Nacional de San Martín Tarapoto. 2010. Pág. 10. Disponible en: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ekGbXeKUT2gJ:tesis.unsm.edu.pe:8080/jspui/bitstream/123456789/101/1/KELLER%2520SANCHEZ%2520DAVILA.pdf+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

(5) (20) Contribuciones a las Ciencias Sociales. Julio 2010 [citado 15 de Setiembre 2013]. Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

(6) Ladrón de Guevara Acuña, Uriel. Medición de la Satisfacción del Cliente Interno en una Empresa de Transformación. Enero 2009. [Tesis para optar el Grado de Maestría en Gestión de la Calidad]. Xalapa-México. Universidad Veracruzana. Pág. 15-16. Disponible en <http://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/URIEL-LADRON-DE-GUEVARA-ACUNA.pdf>.

(7) Hernández Junco, Varna, Quintana Tápanes, Lázaro, Cor. Mederos Torres, Reynaldo, Cor. Guedes Díaz, Ramiro, García Gutiérrez, Benita Nancy. Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Rev Cub Med Mil* [online]. 2009, vol.38, n.1, Pág. 6. ISSN 1561-3046. [http://bvs.sld.cu/revistas/mil/vol38\\_1\\_09/mil07109.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/mil/vol38_1_09/mil07109.htm)

(8) (12) Cifuentes Rodríguez, Johana Enyd. Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención – 2012. [Tesis para optar el Grado de Magister en Enfermería]. Bogotá – Colombia. Universidad Nacional de Colombia. Pág. 25-26. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>

(9) Bobbio, Lucía, Ramos, Willy. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no medico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, vol. 14, núm. 2, agosto, 2010, Pág. 133-138, Sociedad Peruana de Epidemiología. [Citado 03 Noviembre 2013]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2031/203119666007.pdf>.

(10) Iriarte Cerdán, Laura. Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra – 2012 [Tesis para optar el Grado Académico de Máster Universitario en Investigación en Ciencias de la Salud]. Pamplona – España. Universidad Pública de Navarra. Disponible en: <http://academicae.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/TFM.pdf?sequence=1>

(11) Organización Mundial de la Salud (OMS). Informe sobre la salud en el mundo. 2010 [citado 05 de Noviembre 2013]. Disponible en: [http://www.who.int/whr/2006/whr06\\_es.pdf](http://www.who.int/whr/2006/whr06_es.pdf)

(13) (32) Fernández Larraguibel, Beatriz, Paravic Klijn, Tatiana. Nivel de Satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, chile. Vol. 9 N°2, 2003.Chile. [Citado 30 Octubre 2013]. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s071795532003000200006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s071795532003000200006&script=sci_arttext)

(15) Monteza Chanduvi, Nancy Elizabeth. Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud, Chiclayo 2010. [Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Enfermería]. Chiclayo – Perú. Pág. 8 Universidad Católica Santo Toribio de Mogrobejo. Disponible en: [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM\\_Monteza\\_Chanduvi\\_Nancy.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf)

(16) (42) (51) (54) Vásquez Sosa, Sheila Melissa. Nivel de Motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006. [Tesis para optar el Título de

Licenciada en Enfermería]. Lima – Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2007. Pp. 4-22-25-28.

(17) (36) (53) Calixto Santiago, Adelina Lizbeth. Nivel de Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2009. [Tesis para optar el Grado de Especialista en Enfermería Pediátrica]. Lima – Perú. Universidad Nacional de Mayor de San Marcos.2009. Pág. 13-26

(18) Ortiz Dueñas, Nelly Vanessa. Identidad Profesional y su relación con la satisfacción laboral en las enfermeras asistenciales nombradas que laboran en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis para Optar el Título de Licenciada en Enfermería]. Lima – Perú. Universidad Particular Cayetano Heredia. 2004. Pág. 11.

(19) (49) Ramos Calizaya, Nury. Grados de Satisfacción Laboral de las Enfermeras en las Unidades Productivas de Servicios de Salud en Puno 2003 [Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Enfermería]. Lima – Perú. Pág. 12-23 Universidad Nacional Mayor de San Marcos.2003.

(20) (24) Revista de Estudios Cooperativos. Percepciones de los socios y no socios cooperativistas sobre la satisfacción laboral. España, 2010. [Citado 06 Noviembre 2013]. Disponible en : <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/revesco/txt/REVESCO%20N%20103.2%20Ana%20GARGALLO%20y%20Fred%20FREUNDLICH.pdf>

(23) (31) Parra L. Sarella y Paravic K. Tatiana. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención medica de urgencia. Ciencia y enfermería. Vol. 8 N°2, 2002.Chile.

[Citado 06 Noviembre 2013]. Disponible en:[http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071795532002000200005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071795532002000200005&script=sci_arttext)

(25) Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. España. [Citado 05 Noviembre 2013]. Disponible en : [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnica/s/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_394.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnica/s/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf)

(26) (28) (30) Muñoz Vergara, Amaury. Identificación de los factores de Motivación – Higiene Asociados a la Satisfacción Laboral de la Fundación. Instituto Tecnológico Comfenalco de la Ciudad de Cartagena – Colombia 2005. [Tesis para optar el Título de Maestría en Administración de Empresas]. Universidad del Norte. Disponible en: <http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/157/73155959.pdf;jsessionid=BE2B34DB6727B6D6F59C21285B91A50D?sequence=1>

(26) (29) Chávez, Edwin. Valoración de la Satisfacción Laboral de los servidores públicos de la ese hospital San Vicente de Paúl del municipio de Apía – Risaralda 2010. Pág. 37-38 [Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial]. Risaralda – Colombia. Universidad Tecnológica de Pereira. Disponible en: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/1702>

(33) Valles Castellano, María Emilia. El Papel Modulador de la Inteligencia Emocional en la Relación entre el Estrés y la Satisfacción Laboral. Venezuela 2012 [Tesis para optar el Título de Licenciado en Psicología]. Disponible en: <http://bibhumartes.ucla.edu.ve/DB/bcucla/edocs/repositorio/TEGBF576V352012.pdf>



(34) Alfaro Salazar, Ronald. Leyton Girón, Sara. MEZA SOLANO, Antonio. SAENZ TORRES, Ivonne. Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. [Tesis para optar el Grado de magister en administración estratégica de empresas]. Lima – Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. 2012. Pág. 27. [citado 15 de Setiembre 2013]. Disponible en: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO\\_LEYTON\\_MEZA\\_SAENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1)

(37) Rodríguez, Daysi, Núñez, Linda, Cáceres, Alfonso. Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente, Caracas. Vol. 25 N°1, 2010.Venezuela. [Citado 07 Noviembre 2013]. Disponible en: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S131600872010000100004&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S131600872010000100004&script=sci_arttext&tlng=es)

(38) (51) Palma Carrillo, Sonia. Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Teoría e Investigación en Psicología. Universidad Ricardo Palma 1999, Vol. IX N° 1,27 - 34

(40) (45) (55) Norabuena Espinoza, Apolinaria Esther. Características Laborales y Nivel de Satisfacción Laboral del Técnico de Enfermería en Servicio de Rehabilitación del Hospital Víctor Larco Herrera – 2008. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Enfermería]. Lima – Perú. Universidad San Martín de Porres. Pág. 13-24

(42) Robbins, E. Comportamiento Organizacional. Pearson Educación. México. 2004. Pág. 78-80

(43) Ayala, E. Teoría de las Organizaciones. Escuela de Medicina. Universidad Técnica Particular de Loja. Ecuador. 2009.

(46) Salvo, C. Estrés Laboral, Extralaboral y Síntomas Psicosomáticos en la Mujer Enfermera. [Tesis para Optar el Grado de Magister en Enfermería Medico Quirúrgica]. Chile. Universidad de Concepción Servicio de Salud VI Región. 1995.

(49) Urbina Laza Omayda, Soler Cardenas Silvio F y Otero Ceballos Marta. Identificación de competencias en el profesional de enfermería del servicio de neonatología. [Citado 25 Noviembre 2013]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412005000200005&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412005000200005&script=sci_arttext)

(56) Organización Mundial de la Salud. Personal Sanitario. . [Citado 21 Noviembre 2013]. Disponible en: [http://www.who.int/topics/health\\_workforce/es/](http://www.who.int/topics/health_workforce/es/)

(57) Ministerio de Salud. Identificación Estándar de Dato en Salud N° 007. Personal de Salud en el Sector Salud. [Citado 21 Noviembre 2013]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/oei/servicios/IEDS/07Personal%20de%20Salud.pdf>

(59) Instituto Nacional de Salud Pública México. Recursos Humanos para la Salud Formación, empleo y regulación. 2008. [Citado 21 Noviembre 2013]. Disponible en: [http://www.funsalud.org.mx/boletin\\_INSP/documentos/Boletin%20No%2008.pdf](http://www.funsalud.org.mx/boletin_INSP/documentos/Boletin%20No%2008.pdf)

(60) Organización Mundial de la Salud. Redes Integradas de Servicios de Salud, el Desafío de los Hospitales. Pág. 18

## **BIBLIOGRAFIA**

Alfaro Salazar, Ronald. Leyton Girón, Sara. Meza Solano, Antonio. SAENZ TORRES, Ivonne. Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades.

Anaya Huamani, Julissa Irma. Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III Feliz Torrealva Gutiérrez – EsSalud Ica – 2010.

Ayala, E. Teoría de las Organizaciones. Escuela de Medicina. Universidad Técnica Particular de Loja. Ecuador. 2009.

Bobbio Lucía, Ramos Willy. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial medico y no medico de un hospital nacional de Lima-Perú. Revista Peruana de Epidemiología, vol. 14, núm. 2, agosto, 2010.

Calixto Santiago, Adelina Lisbeth. Nivel de Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2009.

Chávez, Edwin. Valoración de la Satisfacción Laboral de los servidores públicos de la ese hospital san Vicente de paúl del municipio de Apía – Risaralda 2010.

Cifuentes Rodríguez, Johana Enyd. Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención – 2012.

Contribuciones A Las Ciencias Sociales. Eumednet. Julio 2010.

Fernández Larraguibel, Beatriz, Paravic Klijn, Tatiana. Nivel de Satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, chile. Vol. 9 N°2, 2003.Chile.

Hernández Junco Varna, Quintana Tápanes Lázaro, Cor. Mederos Torres Reynaldo, Cor. Guedes Díaz Ramiro, García Gutiérrez Benita Nancy. Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. Rev Cub Med *Mil* [online]. 2009, vol.38, n.1, pp. 6. ISSN1561-3046.

Instituto Nacional de Salud Pública México. Recursos Humanos para la Salud Formación, empleo y regulación. 2008.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. España.

Iriarte Cerdán, Laura. Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra – 2012 Pamplona – España. Universidad Pública de Navarra.

Ladrón de Guevara Acuña, Uriel. Medición de la Satisfacción del Cliente Interno en una Empresa de Transformación. Enero 2009. Xalapa-México. Universidad Veracruzana.

Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud 2002.

Ministerio de Salud. Identificación Estándar de Dato en Salud N° 007. Personal de Salud en el Sector Salud.

Monteza Chanduvi, Nancy Elizabeth. Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud, Chiclayo 2010. Chiclayo – Perú. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrobejo.

Muñoz Vergara, Amaury. Identificación de los factores de Motivación – Higiene Asociados a la Satisfacción Laboral de la Fundación. Instituto Tecnológico Comfenalco de la Ciudad de Cartagena – Colombia 2005. Universidad del Norte.

Norabuena Espinoza, Apolinaria Esther. Características Laborales y Nivel de Satisfacción Laboral del Técnico de Enfermería en Servicio de Rehabilitación del Hospital Víctor Larco Herrera – 2008.

Organización Mundial de la Salud (OMS). Informe sobre la salud en el mundo. 2010.

Organización Mundial de la Salud. Personal Sanitario.

Organización Mundial de la Salud. Redes Integradas de Servicios de Salud, el Desafío de los Hospitales.

Ortiz Dueñas, Nelly Vanessa. Identidad Profesional y su relación con la satisfacción laboral en las enfermeras asistenciales nombradas que laboran en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Palma Carrillo, Sonia. Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Teoría e Investigación en Psicología. Universidad Ricardo Palma 1999, Vol. IX N° 1,27 - 34.

Parra L. Sarella y Paravic K. Tatiana. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención medica de urgencia. Ciencia y enfermería. Vol. 8 N°2, 2002.Chile.

Ramos Calizaya, Nury. Grados de Satisfacción Laboral de las Enfermeras en las Unidades Productivas de Servicios de Salud en Puno 2003. Lima – Perú.. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.2003.

Revista De Estudios Cooperativos. Percepciones de los socios y no socios cooperativistas sobre la satisfacción laboral. España, 2010.

Robbins, E. Comportamiento Organizacional. Pearson Educación. México. 2004.

Rodríguez, Daysi, Núñez, Linda, Cáceres, Alfonso. Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente, Caracas. Vol. 25 N°1, 2010.Venezuela.

Salvo, C. Estrés Laboral, Extralaboral y Síntomas Psicosomáticos en la Mujer Enfermera. Chile. Universidad de Concepción Servicio de Salud

Sánchez Dávila, Keller. Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal de Salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010. Tarapoto – Perú. Universidad Nacional de San Martin Tarapoto. 2010.

Serón Cabezas, Nancy. Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería que Trabaja en el Servicio de Pediatría del INEN-2010. Lima-Perú.

Urbina Laza Omayda, Soler Cardenas Silvio F y Otero Ceballos Marta. Identificación de competencias en el profesional de enfermería del servicio de neonatología.

Valles Castellano, María Emilia. El Papel Modulador de la Inteligencia Emocional en la Relación entre el Estrés y la Satisfacción Laboral. Venezuela 2012.

Vásquez Sosa, Sheila Melissa. Nivel de Motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006. Lima – Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.2007.

## REFERENCIA ELECTRONICA

<http://www.redalyc.org/pdf/2031/203119666007.pdf>

<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/1702>

<http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>

<http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

[http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s071795532003000200006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s071795532003000200006&script=sci_arttext)

[http://bvs.sld.cu/revistas/mil/vol38\\_1\\_09/mil07109.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/mil/vol38_1_09/mil07109.htm)

[http://www.funsalud.org.mx/boletin\\_INSP/documentos/Boletin%20No%2008.pdf](http://www.funsalud.org.mx/boletin_INSP/documentos/Boletin%20No%2008.pdf)

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_394.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf)

<http://academicae.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/TFM.pdf?sequence=1>

<http://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/URIEL-LADRON-DEGUEVARA-ACUNA.pdf>

<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06%20%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf>

<http://www.minsa.gob.pe/oei/servicios/IEDS/07Personal%20de%20Salud.pdf>



[http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM\\_Monteza\\_Chanduvi\\_Nancy.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf)

<http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/157/73155959.pdf;jsessionid=BE2B34DB6727B6D6F59C21285B91A50D?sequence=1>

[http://www.who.int/whr/2006/whr06\\_es.pdf](http://www.who.int/whr/2006/whr06_es.pdf)

[http://www.who.int/topics/health\\_workforce/es/](http://www.who.int/topics/health_workforce/es/)

<http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/diagnostico.php>

[http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071795532002000200005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071795532002000200005&script=sci_arttext)

<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/revesco/txt/REVESCO%20N%20103.2%20Ana%20GARGALLO%20y%20Fred%20FREUNDLICH.pdf>

[http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S131600872010000100004&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S131600872010000100004&script=sci_arttext&tlng=es)

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ekGbXeKUT2gJ:tesis.unsm.edu.pe:8080/jspui/bitstream/123456789/101/1/KELLER%20SANCHEZ%20DAVILA.pdf+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086421412005000200005&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086421412005000200005&script=sci_arttext)

<http://bibhumartes.ucla.edu.ve/DB/bcucla/edocs/repositorio/TEGBF576V352012.pdf>

**ANEXOS**

## INDICE DE ANEXOS

ANEXO	Pág.
A. Operacionalización de la variable	I
B. Instrumento	VI
C. Consentimiento Informado	IX
D. Tabla de Códigos	X
E. Tabla Matriz de Datos	XIII
F. Validez del Instrumento	XIV
G. Confiabilidad del Instrumento	XVI
H. Medición de la Variable	XVII
I. Datos Generales del Personal Asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja. Lima – Perú. 2014.	XXIII
J. Nivel de Satisfacción Laboral del Personal Asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja. Lima – Perú. 2014.	XXIV
K. Nivel de Satisfacción Laboral del Personal Asistencial en la Dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales del Centro de Salud Conde de la Vega Baja. Lima – Perú. 2014.	XXVII
L. Nivel de Satisfacción Laboral del Personal Asistencial en la Dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos del Centro de Salud Conde de la Vega Baja. Lima – Perú. 2014.	XXVIII
M. Nivel de Satisfacción Laboral del Personal Asistencial en la Dimensión Políticas Administrativas del Centro de Salud Conde de la Vega Baja. Lima – Perú. 2014.	XXIX
N. Nivel de Satisfacción Laboral del Personal Asistencial en la Dimensión Relaciones interpersonales del Centro de Salud Conde de la Vega Baja. Lima – Perú. 2014.	XXX
O. Nivel de Satisfacción Laboral del Personal Asistencial en la Dimensión Realización Personal del Centro de Salud Conde de la Vega Baja. Lima – Perú. 2014.	XXXI
P. Nivel de Satisfacción Laboral del Personal Asistencial en la Dimensión Desempeño de Tareas del Centro de Salud Conde de la Vega Baja. Lima – Perú. 2014.	XXXII
Q. Nivel de Satisfacción Laboral del Personal Asistencial en la Dimensión Relación con la Autoridad Centro de Salud Conde de la Vega Baja. Lima – Perú. 2014.	XXXIII

**ANEXO A**  
**OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSION DE VARIABLE</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>VALOR FINAL DE LA VARIABLE</b>
Nivel de Satisfacción laboral en el personal asistencial Centro de Salud Conde de la Vega Baja.	La satisfacción laboral es un fenómeno multidimensional; en el que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral y de la organización y de la sociedad en su conjunto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones Físicas y/o materiales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo Actual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación, percepción y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.</li> </ul>	<p>Alto</p> <p>Bajo</p>

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION DE VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALOR FINAL DE LA VARIABLE
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios laborales y/o remunerativos.</li> <li>• Políticas administrativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneraciones e incentivos.</li> <li>• Ambiente de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.</li> <li>• Sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal.</li> </ul>	<p>Alto</p> <p>Bajo</p>

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION DE VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALOR FINAL DE LA VARIABLE
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales.</li> <li>• Realización personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interrelación con sus compañeros.</li> <li>• Oportunidades de progreso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores asignadas.</li> <li>• Situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel dentro de la organización, expectativas de capacitación y desarrollo de su potencialidad individual.</li> </ul>	<p>Alto</p> <p>Bajo</p>

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION DE VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALOR FINAL DE LA VARIABLE
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño de tareas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en General.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento donde labora, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular.</li> </ul>	<p>Alto</p> <p>Bajo</p>

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION DE VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALOR FINAL DE LA VARIABLE
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación con la autoridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interacción con el jefe inmediato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Referida a interacciones del prestador de servicios, de los equipos en términos de líder-colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.</li> </ul>	<p>Alto</p> <p>Bajo</p>



## ANEXO B

### INSTRUMENTO - SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

#### INSTRUCCIONES GENERALES:

Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible.

#### INFORMACIÓN GENERAL

FECHA: .... /.... /....

**Dependencia /Establecimiento de Salud donde trabaja:**

---

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual como trabajador del MINSA:

**1. ¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor su puesto de trabajo dentro de la organización?**

- |                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|
| a) Director                 | b) Funcionario.             |
| c) Jefe de Departamento.    | d) Jefe de servicio.        |
| e) Jefe de Establecimiento. | f) Personal Administrativo. |
| g) Personal asistencial.    | h) Personal de servicio.    |
| i) Otros.....               |                             |

**2. ¿A qué grupo ocupacional pertenece?**

- |                       |                               |                         |
|-----------------------|-------------------------------|-------------------------|
| a) Médico.            | b) Enfermeras.                | c) Obstétriz.           |
| d) Odontólogo.        | e) Psicólogos.                | f) Nutricionista.       |
| g) Trabajadora social | h) Téc.de enfermería/Auxiliar | i) Téc. Administrativo. |

**3. ¿Cuál es su condición laboral en el MINSA?**

- |                           |                             |
|---------------------------|-----------------------------|
| a) Nombrado.              | b) Contratado a plazo fijo. |
| c) Locación de servicios. | d) Service.                 |
| e) Otros.....             |                             |

**4. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el MINSA?**

- |                    |                   |                     |
|--------------------|-------------------|---------------------|
| a) Menos de 1 año. | b) De 1 a 4 años. | c) De 5 años a más. |
|--------------------|-------------------|---------------------|

**5. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el actual puesto de trabajo?**

.....

### APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvese calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que se asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignaran de acuerdo a la siguiente tabla:

CODIGO	ESTOY :
5	Totalmente de acuerdo.
4	Mayormente de acuerdo.
3	Indiferente.
2	Pocas veces de acuerdo.
1	Totalmente en desacuerdo.

PREGUNTA	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
1.	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2.	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3.	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4.	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
5.	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	5	4	3	2	1
6.	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7.	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
8.	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9.	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10.	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11.	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1

12.	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
13.	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14.	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
15.	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16.	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
17.	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18.	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
19.	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20.	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21.	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.	5	4	3	2	1
22.	El nombre y prestigio del <b>MINSA</b> es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## **ANEXO C**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: “Nivel de Satisfacción Laboral del Personal Asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja”

“Habiendo sido informado del propósito de la misma, así como de los objetivos; y teniendo la confianza plena de que la información que en el instrumento vierta será sólo y exclusivamente para fines de la investigación en mención; además, confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad”.

FIRMA: ..... DNI: .....

### **COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD**

Estimado usuario:

La investigadora del proyecto para el cual Ud. ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con Ud. a guardar la máxima confidencialidad de la información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados sólo con fines de investigación y no le perjudicarán en lo absoluto.

Atte.:

Vanessa Pamela Zelada Rosales

## **ANEXO D**

### **TABLA DE CODIGOS**

#### **a. DATOS GENERALES**

##### **1. Puesto de trabajo:**

Director	(0)
Funcionario	(1)
Jefe de Departamento	(2)
Jefe de servicio	(3)
Personal Administrativo	(4)
Personal asistencial	(5)
Personal de servicio	(6)
Otros	(7)

##### **2. Grupo ocupacional:**

Medico	(0)
Enfermeras	(1)
Obstetriz	(2)
Odontólogo	(3)
Psicólogo	(4)
Nutricionista	(5)
Trabajadora social	(6)
Técnico de enfermería	(7)
Técnico administrativo	(8)

##### **3. Condición laboral:**

Nombrado	(0)
Contratado a plazo fijo	(1)

Localización de servicios	(2)
Service	(3)
Cas	(4)

4. Tiempo de servicio:

Menos de 1 año	(0)
De 1 a 4 años	(1)
De 5 años a más	(2)

5. Tiempo en su servicio:

Menos de 1 año	(0)
De 1 a 4 años	(1)
De 5 años a más	(2)

**b. DATOS ESPECIFICOS:**

<b>PUNTAJE</b>	<b>DEFINICION:</b>
5	Totalmente de acuerdo.
4	Mayormente de acuerdo.
3	Indiferente.
2	Pocas veces de acuerdo.
1	Totalmente en desacuerdo.

<b>N° ITEM</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>PUNTAJE</b>				
<b>1.</b>	Condiciones físicas y/o materiales.	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	Condiciones físicas y/o materiales.	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>3.</b>	Condiciones físicas y/o materiales.	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

4.	Condiciones físicas y/o materiales.	5	4	3	2	1
5.	Desempeño de tareas.	5	4	3	2	1
6.	Desempeño de tareas.	5	4	3	2	1
7.	Desempeño de tareas.	5	4	3	2	1
8.	Relación con la autoridad.	5	4	3	2	1
9.	Relación con la autoridad.	5	4	3	2	1
10.	Relación con la autoridad.	5	4	3	2	1
11.	Relación con la autoridad.	5	4	3	2	1
12.	Relación con la autoridad.	5	4	3	2	1
13.	Realización personal.	5	4	3	2	1
14.	Realización personal.	5	4	3	2	1
15.	Beneficios laborales y/o remunerativos.	5	4	3	2	1
16.	Beneficios laborales y/o remunerativos.	5	4	3	2	1
17.	Relaciones interpersonales.	5	4	3	2	1
18.	Relaciones interpersonales.	5	4	3	2	1
19.	Políticas administrativas.	5	4	3	2	1
20.	Políticas administrativas.	5	4	3	2	1
21.	Políticas administrativas.	5	4	3	2	1
22.	Políticas administrativas.	5	4	3	2	1

## ANEXO E

### TABLA MATRIZ DE DATOS

N°	CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES				DESEMPEÑO DE TAREAS			RELACION CON LA AUTORIDAD					REALIZACION PERSONAL		BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS		RELACIONES INTERPERSONALES		POLITICAS ADMINISTRATIVAS				TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	1	2	2	4	2	4	2	4	4	4	5	75
2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5	72
3	4	3	2	2	3	2	4	1	2	4	2	3	2	2	4	2	3	2	4	4	3	4	62
4	4	3	2	2	3	2	4	1	2	4	2	3	2	2	4	2	3	2	4	4	3	4	62
5	5	1	5	1	5	2	5	2	1	2	1	1	2	2	5	2	2	1	2	1	1	5	54
6	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	3	3	3	64
7	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	5	83
8	4	4	2	2	4	2	4	2	1	1	2	2	2	1	4	1	1	1	2	2	2	2	48
9	5	4	4	2	4	2	4	2	2	2	3	1	2	3	3	1	2	2	5	4	2	3	62
10	4	4	5	3	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	63
11	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	64
12	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	91
13	2	4	4	2	5	4	4	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	4	2	4	5	63
14	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	84
15	5	1	5	1	5	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	5	2	2	5	51
16	4	2	4	5	4	2	4	1	4	1	4	2	4	2	4	1	1	4	2	2	2	5	64
17	5	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	53
18	5	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	4	4	5	2	4	4	60
19	5	4	4	3	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	84
20	5	4	5	1	5	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	5	1	1	5	48
21	5	4	4	3	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	88
22	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	4	5	95
23	5	5	2	2	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	2	2	3	59
24	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	1	1	2	4	4	5	4	5	76
25	5	4	5	4	4	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	63
26	5	4	5	2	5	3	2	1	1	1	2	2	3	3	1	1	3	1	4	1	1	1	52
27	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	65
28	4	4	2	2	4	2	2	2	1	2	1	2	2	2	4	1	1	1	4	2	1	5	51



## ANEXO F

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Para la validez del instrumento que fue validado por el Ministerio de Salud, se aplicó la fórmula “r de Pearson” en cada uno de los ítems del instrumento, obteniéndose:

$$r = \frac{N \sum xy - \sum x \cdot \sum y}{\sqrt{N \sum x^2 - (\sum x)^2} \cdot \sqrt{N \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

**Donde:**

X = Puntajes obtenidos para cada pregunta en los N individuos.

Y = Puntaje total de cada individuo.

ITEMS	r PEARSON
1	0.06
2	0.40
3	0.16
4	0.71
5	0.02
6	0.65
7	0.57
8	0.80
9	0.75
10	0.77
11	0.70
12	0.75

ITEMS	r PEARSON
13	0.43
14	0.53
15	0.29
16	0.12
17	0.68
18	0.75
19	0.80
20	0.32
21	0.75
22	0.47

Si  $r > 0.20$  el instrumento es válido en cada uno de los ítems, excepto en los ítems 1, 3, 5 y 16; los cuales no alcanzan el valor deseado, sin embargo por su importancia en el estudio se conservan.

## ANEXO G

### CONFIABILIDAD - PRUEBA DE ALFA DE CROMBACH

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a utilizar la fórmula de Alfa de Crombach ( $\alpha$ )

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum i^2}{S t^2} \right)$$

**Dónde:**

$$K = 22$$

$$K - 1 = 21$$

$$\sum i^2 = 22.14$$

$$S t^2 = 124.85$$

Reemplazando en la expresión:

$$\alpha = \frac{22}{22 - 1} \left( 1 - \frac{22.53}{124.85} \right)$$

$$\alpha = \frac{22}{21} \left( 1 - 0.18 \right)$$

$$\alpha = 1.05 \left( 0.82 \right)$$

$$\alpha = 0.861$$

Para que exista confiabilidad del instrumento se requiere  $\alpha > 0.6$

Por lo tanto el instrumento es confiable.

## ANEXO H

### MEDICIÓN DE LA VARIABLE

Para la medición de la variable Nivel de Satisfacción Laboral, se aplicó Promedio de Escala de Estanones en la curva de Gauss.

Promedio:

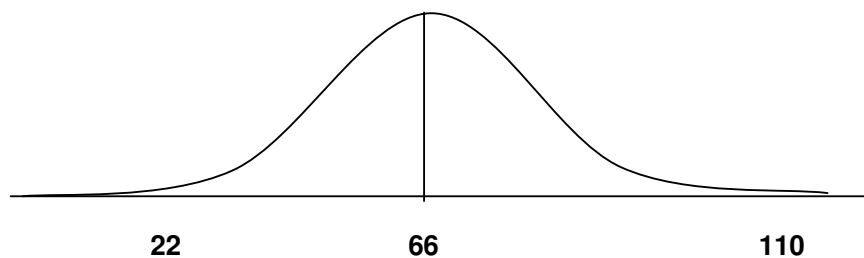
$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

$$X = \frac{1856}{28}$$

### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

Promedio Aritmético : 66

- Bajo : 22 - 65
- Alto : 66 - 110

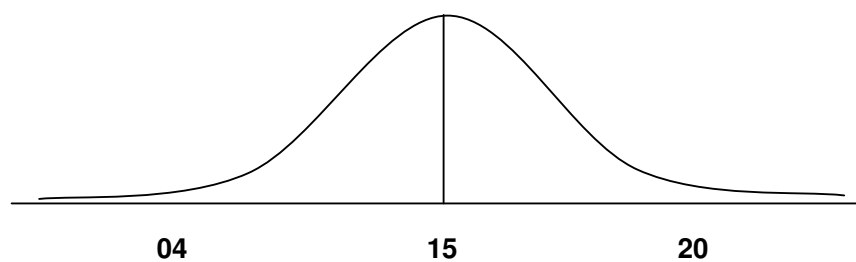


## **DIMENSION CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIAL**

Promedio Aritmético :

$$X = \frac{409}{28}$$

Promedio Aritmético : 15



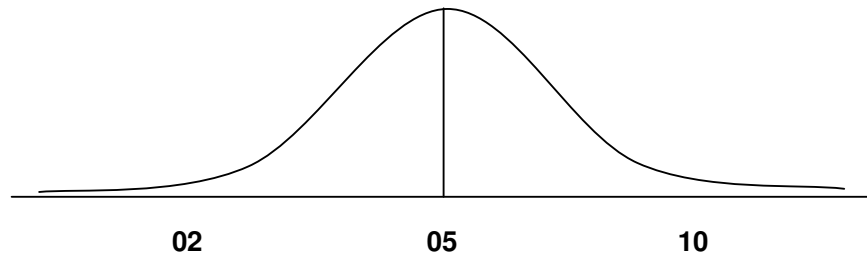
- Bajo : 04 - 14
- Alto : 15 – 20

## **DIMENSION BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS**

Promedio Aritmético :

$$X = \frac{134}{28}$$

Promedio Aritmético : 5



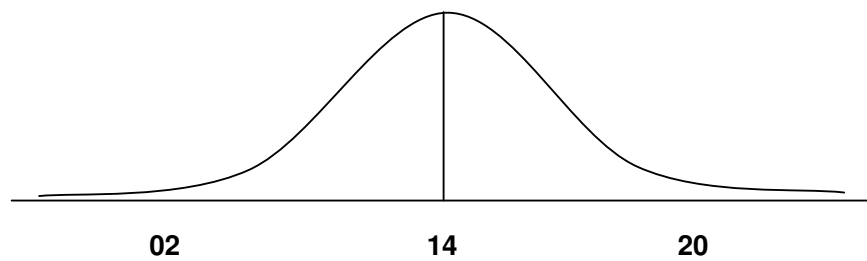
- Bajo : 02 - 04
- Alto : 05 - 10

## DIMENSION POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

Promedio Aritmético :

$$X = \frac{385}{28}$$

Promedio Aritmético : 14



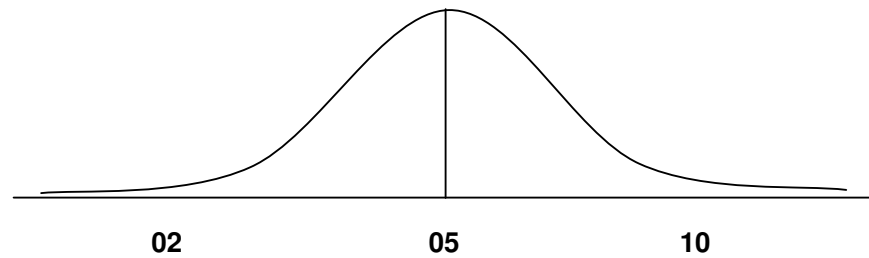
- Bajo : 04 - 13
- Alto : 14 – 20

## **DIMENSION RELACIONES INTERPERSONALES**

Promedio Aritmético :

$$X = \frac{143}{28}$$

Promedio Aritmético : 5



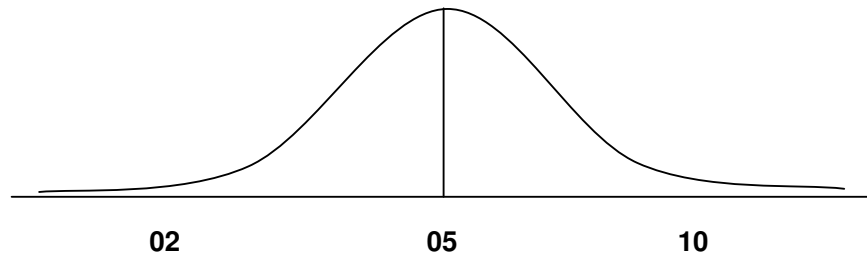
- Bajo : 02 - 04
- Alto : 05 – 10

## **DIMENSION REALIZACIÓN PERSONAL**

Promedio Aritmético :

$$X = \frac{130}{28}$$

Promedio Aritmético : 5



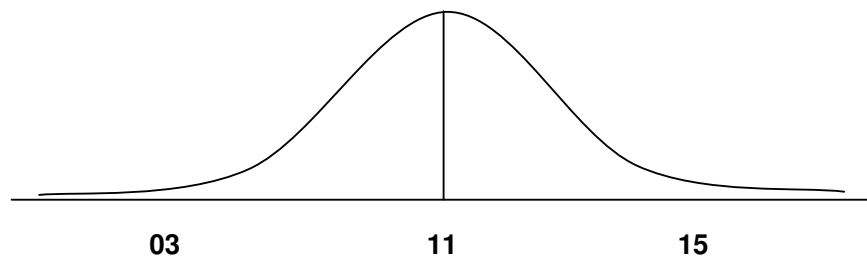
- Bajo : 02 - 04
- Alto : 05 – 10

### **DIMENSION DESENPEÑO DE TAREAS**

Promedio Aritmético :

$$X = \frac{300}{28}$$

Promedio Aritmético : 11



- Bajo : 03 - 10
- Alto : 11 - 15

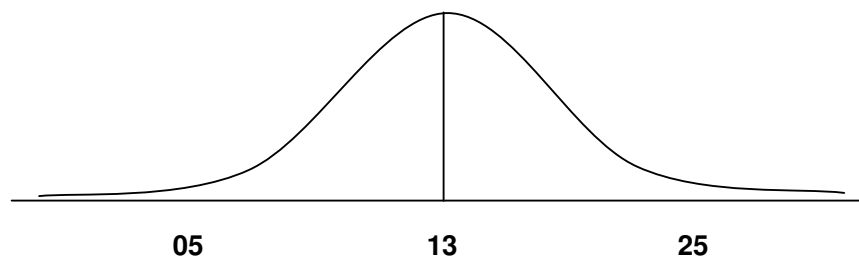


## **DIMENSION RELACIÓN CON LA AUTORIDAD**

Promedio Aritmético :

$$X = \frac{355}{28}$$

Promedio Aritmético : 13



- Bajo : 05 - 12
- Alto : 13 - 25

## ANEXO I

### DATOS GENERALES DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA - 2014

DIMENSIONES		N°	%
PUESTO DE TRABAJO	Personal asistencial	25	89
	Jefe de servicio	3	11
	<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>
GRUPO OCUPACIONAL	Téc. enfermería/auxiliar	15	53
	Téc. administrativo	4	14
	Enfermera	3	11
	Obstetriz	2	7
	Medico	1	4
	Odontólogo	1	4
	Nutricionista	1	4
	Trabajadora social	1	4
	<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>
CONDICION LABORAL	Nombrado	26	92
	Plazo fijo	1	4
	Cas	1	4
	<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>
TIEMPO DE SERVICIO EN MINSA	Más de 5 años	24	86
	1 – 4 años	4	14
	<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>
TIEMPO EN EL SERVICIO	Más de 5 años	17	61
	1 – 4 años	8	28
	Menos de 1 año	3	11
	<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

*Fuente: Instrumento aplicado al personal asistencial C.S.C.V. B - 2014*

## ANEXO J

### NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA LIMA - PERU 2014

ITEMS	ALTO		BAJO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	26	93 %	2	7 %	28	100%
2. El trabajo en mi servicio está bien organizado.	22	79%	6	21 %	28	100%
3. En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	21	75 %	7	25 %	28	100%
4. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	10	36 %	18	64 %	28	100%
5. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	25	89 %	3	11 %	28	100%
6. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	10	36 %	18	64 %	28	100%
7. En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	20	71	8	29 %	28	100%

*Fuente: Instrumento aplicado al personal asistencial C.S.C.V. B - 2014*

ITEMS	ALTO		BAJO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
8. Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	9	32 %	19	68 %	28	100%
9. Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	6	21 %	22	79 %	28	100%
10. Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	9	32 %	19	68 %	28	100%
11. Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	18 %	23	82 %	28	100%
12. Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	18 %	23	82 %	28	100%
13. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	9	32 %	19	68 %	28	100%
14. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	2	7 %	26	93 %	28	100%
15. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	16	57 %	12	43%	28	100%

Fuente: Instrumento aplicado al personal asistencial C.S.C.V. B - 2014

ITEMS	ALTO		BAJO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
16. La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	2	7 %	26	93 %	28	100%
17. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	4	14 %	24	86 %	28	100%
18. Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	7	25 %	21	75 %	28	100%
19. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	20	71 %	8	29 %	28	100%
20. Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	15	54 %	13	46 %	28	100%
21. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	11	39 %	17	61 %	28	100%
22. El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	19	68 %	9	32 %	28	100%

*Fuente: Instrumento aplicado al personal asistencial C.S.C.V. B - 2014*

## ANEXO K

### NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL EN LA DIMENSION CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA LIMA - PERU 2014

ITEMS	ALTO		BAJO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	26	93 %	2	7 %	28	100%
2. El trabajo en mi servicio está bien organizado.	22	79%	6	21 %	28	100%
3. En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	21	75 %	7	25 %	28	100%
4. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	10	36 %	18	64 %	28	100%

*Fuente: Instrumento aplicado al personal asistencial C.S.C.V. B - 2014*

## ANEXO L

### NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL EN LA DIMENSION BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA LIMA - PERU 2014.

ITEMS	ALTO		BAJO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
15. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	16	57 %	12	43%	28	100%
16. La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	2	7 %	26	93 %	28	100%

*Fuente: Instrumento aplicado al personal asistencial C.S.C.V. B - 2014*

## ANEXO M

### NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL EN LA DIMENSION POLITICAS ADMINISTRATIVAS DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA LIMA - PERU 2014.

ITEMS	ALTO		BAJO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
19. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	20	71 %	8	29 %	28	100%
20. Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	15	54 %	13	46 %	28	100%
21. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	11	39 %	17	61 %	28	100%
22. El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	19	68 %	9	32 %	28	100%

*Fuente: Instrumento aplicado al personal asistencial C.S.C.V. B - 2014*



## ANEXO N

### NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL EN LA DIMENSION RELACIONES INTERPERSONALES DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA LIMA - PERU 2014

ITEMS	ALTO		BAJO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
17. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	4	14 %	24	86 %	28	100%
18. Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	7	25 %	21	75 %	28	100%

*Fuente: Instrumento aplicado al personal asistencial C.S.C.V. B - 2014*

## ANEXO O

### NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL EN LA DIMENSION REALIZACION PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA LIMA - PERU 2014

ITEMS	ALTO		BAJO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
13. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	9	32 %	19	68 %	28	100%
14. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	2	7 %	26	93 %	28	100%

*Fuente: Instrumento aplicado al personal asistencial C.S.C.V. B - 2014*

## ANEXO P

### NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL EN LA DIMENSION DESEMPEÑO DE TAREAS DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA LIMA - PERU 2014

ITEMS	ALTO		BAJO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
5. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	25	89 %	3	11 %	28	100%
6. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	10	36 %	18	64 %	28	100%
7. En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	20	71	8	29 %	28	100%

*Fuente: Instrumento aplicado al personal asistencial C.S.C.V. B – 2014*

## ANEXO Q

### NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL EN LA DIMENSION RELACION CON LA AUTORIDAD DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA LIMA - PERU 2014

ITEMS	ALTO		BAJO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
8. Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	9	32 %	19	68 %	28	100%
9. Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	6	21 %	22	79 %	28	100%
10. Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	9	32 %	19	68 %	28	100%
11. Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	18 %	23	82 %	28	100%
12. Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	18 %	23	82 %	28	100%

*Fuente: Instrumento aplicado al personal asistencial C.S.C.V. B - 2014*